



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**AUDITORÍA DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 A
LA EMPRESA SUMATEX, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA,
PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2017.**

TRABAJO DE TITULACIÓN:

TIPO: Proyecto de Investigación

. Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

AUTORA:

VIVIAN GABRIELA GIRÓN SILVA

Riobamba– Ecuador

2019



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**AUDITORÍA DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 A
LA EMPRESA SUMATEX, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA,
PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2017.**

TRABAJO DE TITULACIÓN:

TIPO: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

AUTORA: VIVIAN GABRIELA GIRÓN SILVA

DIRECTOR: ING. RAQUEL VIRGINIA COLCHA ORTIZ

Riobamba– Ecuador

2019

©2019, Vivian Gabriela Girón Silva

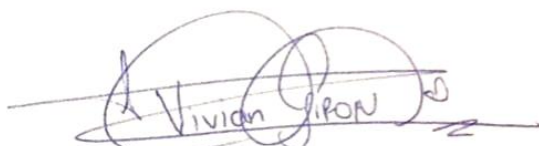
Se autoriza la reproducción total o parcial con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Vivian Gabriela Girón Silva**, declaro que el presente trabajo de titulación es de nuestra autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 10 de Julio del 2019.



Vivian Gabriela Girón Silva

CC: 0604833731.

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación: **AUDITORÍA DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 A LA EMPRESA SUMATEX, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2017.**, realizado por la señorita: **VIVIAN GABRIELA GIRÓN SILVA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, El mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL



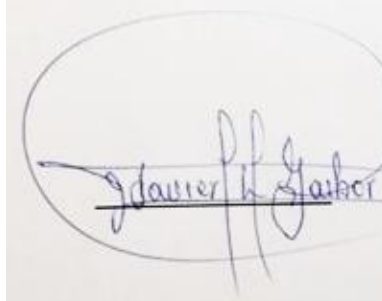
10 de Julio del 2019.

Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz
DIRECTORA DEL TRABAJO
DE TITULACIÓN



10 de Julio del 2019.

Ing. Javier Lenín Gaibor
MIEMBRO DE TRIBUNAL



10 de Julio del 2019.

DEDICATORIA

Al culminar una etapa más en mi vida, quiero dedicar mi tesis a Dios, por nunca dejarme sola, guiarme en cada paso y ayudarme a cumplir tan anhelada meta.

A mis maravillosos padres Gustavo y Gloria, mi mayor fuente de inspiración y superación, que con su ejemplo diario me enseñan a luchar por cada uno de mis sueños y a nunca rendirme, por enseñarme a ser mejor persona y brindarme su apoyo siempre que lo necesite, por sus consejos diarios y por su amor incondicional.

A mi hermana Verito por ser mi pilar fundamental y enseñarme a nunca caer; finalmente dedico este trabajo a mis dos hermosos sobrinos Esteban y Emiliana, por ser mi luz frente a cualquier adversidad y enseñarme que con amor todo se puede.

Vivian Gabriela Girón Silva

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por permitirme ser parte de tan noble institución y en especial a la Escuela de Contabilidad y Auditoría y a todos sus docentes por haber compartido sus conocimientos, pieza clave que me ha permitido formarme profesionalmente.

Especial gratitud a la Ing. Raquel Colcha y al Ing. Lenín Gaibor por su confianza, paciencia y por su vasto conocimiento guiándome y motivándome para culminar el presente trabajo de titulación.

Vivian Gabriela Girón Silva

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1	Antecedentes investigativos	2
1.1.1	<i>Antecedentes Históricos</i>	2
1.2	Fundamentación Teórica.....	4
1.2.1	<i>Auditoría</i>	4
1.2.1.1	<i>Importancia de la Auditoría</i>	4
1.2.1.2	<i>Clases de Auditoría.....</i>	5
1.2.2	<i>Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas</i>	5
1.2.2.1	<i>Normas Personales o Generales de Auditoría.....</i>	6
1.2.2.2	<i>Normas de Ejecución de Trabajo de Auditoría</i>	6
1.2.2.3	<i>Normas de Información de Auditoría</i>	7
1.2.3	<i>Control Interno.....</i>	7
1.2.3.1	<i>Elementos del Control Interno.....</i>	8
1.2.3.2	<i>Componentes del Control Interno.....</i>	8
1.2.4	<i>El Riesgo en Auditoría</i>	10
1.2.4.1	<i>Riesgo Inherente</i>	10
1.2.4.2	<i>Riesgo de Control</i>	10
1.2.4.3	<i>Riesgo de Detección.....</i>	11
1.2.5	<i>Papeles de Trabajo</i>	11
1.2.6	<i>Evidencia de la Auditoría.....</i>	12
1.2.6.1	<i>Atributos de la evidencia</i>	12
1.2.7	<i>Marcas de Auditoría.....</i>	12
1.2.8	<i>Fases de la Auditoría.....</i>	13
1.2.9	<i>Calidad.....</i>	14
1.2.9.1	<i>Ventajas Comparativas y Competitivas</i>	15
1.2.9.2	<i>Propósitos de la Calidad.</i>	15
1.2.9.3	<i>Principios de la Calidad.....</i>	15

1.2.9.4	<i>Herramientas para la Calidad</i>	16
1.2.10	<i>Auditoría de Calidad</i>	16
1.2.10.1	<i>Clasificación de Auditorías de Calidad ISO-9000</i>	17
1.2.10.2	<i>Audidores de Sistemas de Calidad ISO-9000</i>	18
1.2.10.3	<i>Principios de Auditoría de Calidad</i>	18
1.2.10.4	<i>Objetivos de la Auditoría de Calidad</i>	19
1.2.10.5	<i>Importancia de la Auditoría de Calidad</i>	20
1.2.10.6	<i>Participantes de la Auditoría de Calidad</i>	20
1.2.10.7	<i>Búsqueda de evidencia</i>	21
1.2.10.8	<i>Evaluación y generación de hallazgos</i>	22
1.2.11	<i>Normas ISO</i>	23
1.2.11.1	<i>Definición de ISO</i>	23
1.2.11.2	<i>Familia NORMAS ISO 9000</i>	23
1.2.11.3	<i>Generalidades</i>	24
1.2.11.4	<i>Principios de la Gestión de la Calidad</i>	24
1.2.11.5	<i>Enfoque basado en procesos</i>	25
1.2.11.6	<i>Ciclo Planificar – Hacer – Verificar – Actuar (PHVA)</i>	26
1.2.11.7	<i>Implementación de la Norma ISO</i>	27
1.2.12	<i>La Norma ISO 19011: 2002 Directrices para la auditoría</i>	27
1.2.12.1	<i>Objeto y campo de aplicación</i>	28
1.2.12.2	<i>Referencias normativas</i>	28
1.2.12.3	<i>Definiciones</i>	28
1.2.12.4	<i>Principios de auditoría</i>	29
1.2.12.5	<i>Gestión de un programa de auditoría</i>	30
1.2.12.6	<i>Actividades de auditoría</i>	30
1.2.12.7	<i>Competencia y evaluación de los auditores</i>	30
1.2.13	<i>Realización de una Auditoría de Calidad</i>	31
1.2.13.1	<i>Inicio de la Auditoría</i>	32
1.2.13.2	<i>Preparación de las actividades de la auditoría</i>	33
1.2.13.3	<i>Realización de las actividades de auditoría.</i>	35
1.2.13.4	<i>Preparación y Distribución del Informe</i>	38
1.2.13.5	<i>Finalización de la Auditoría</i>	40
1.2.13.6	<i>Actividades de Seguimiento de la Auditoría</i>	40

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO

2.1	<i>Modalidad de la investigación</i>	41
2.1.1	<i>Método Mixto</i>	41

2.2	Tipos de investigación	41
2.3	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.	42
2.3.1	<i>Métodos de Investigación</i>	42
2.3.1.1	<i>Método Deductivo</i>	42
2.3.1.2	<i>Método Inductivo</i>	42
2.3.2	<i>Técnicas e instrumentos de investigación</i>	43
2.4	Población	44
2.5	Idea a defender	45

CAPÍTULO III: MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1	Análisis de Resultados	46
3.2	Propuesta	56
3.2.1	<i>Título</i>	56
3.3	Contenido de la propuesta	56
3.3.1	<i>Archivo Permanente</i>	57
3.3.2	<i>Archivo Corriente</i>	84
3.3.3	<i>Fase I</i>	85
3.3.4	<i>Fase II</i>	108
3.3.5	<i>Fase III</i>	201

CONCLUSIONES	219
---------------------------	-----

RECOMENDACIONES	220
------------------------------	-----

BIBLIOGRAFÍA

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Clasificación de Auditoría.....	5
Tabla 2-1:	Elementos del Control Interno	8
Tabla 3-1:	Fases de la Auditoría	13
Tabla 4-1:	Conceptos de Calidad.....	14
Tabla 5-1:	Herramientas de la Calidad	16
Tabla 6-1:	Clasificación de Auditorías de Calidad	17
Tabla 7-1:	Categorización de los Hallazgos.	22
Tabla 1-2:	Personal de la Empresa “SUMATEX”	44
Tabla 1-3:	Anteriormente se ha realizado una Auditoría de Calidad a la empresa.....	46
Tabla 2-3:	Cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad	47
Tabla 3-3:	Conoce usted si la alta dirección de la empresa está comprometida.....	48
Tabla 4-3:	Conoce usted si la empresa cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad debidamente certificado	49
Tabla 5-3:	La empresa cuenta con un Manual de Calidad.....	50
Tabla 6-3:	La empresa cuenta con Políticas de Calidad claramente definidas	51
Tabla 7-3:	Se ha socializado el Manual y los Procedimientos de Calidad con todo el personal	52
Tabla 8-3:	Considera usted necesario la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad.....	53
Tabla 9-3:	Cuenta usted con la información y las herramientas necesarias.....	54
Tabla 10-3:	En caso de producirse desviaciones o no conformidades.....	55
Tabla 11-3:	Destino de Producción	69
Tabla 12-3:	Equipo de trabajo	75
Tabla 13-3:	Recursos materiales.....	75
Tabla 14-3:	Personal encargado.....	98
Tabla 15-3:	Recursos materiales.....	99

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Anteriormente se ha realizado una Auditoría de Calidad a la empresa	46
Gráfico 2-3:	Cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad.....	47
Gráfico 3-3:	Conoce usted si la alta dirección de la empresa está comprometida.....	48
Gráfico 4-3:	Conoce usted si la empresa cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad debidamente certificado	49
Gráfico 5-3:	La empresa cuenta con un Manual de Calidad.....	50
Gráfico 6-3:	La empresa cuenta con Políticas de Calidad claramente definidas	51
Gráfico 7-3:	Se ha socializado el Manual y los Procedimientos de Calidad con todo el personal	52
Gráfico 8-3:	Considera usted necesario la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad..	53
Gráfico 9-3:	Cuenta usted con la información y las herramientas necesarias	54
Gráfico 10-3:	En caso de producirse desviaciones o no conformidades	55
Gráfico 11-3:	Contexto de la organización.....	118
Gráfico 12-3:	Liderazgo	125
Gráfico 13-3:	Planificación	130
Gráfico 14-3:	Apoyo.....	138
Gráfico 15-3:	Opración.....	156
Gráfico 16-3:	Evaluación del desempeño.....	165
Gráfico 17-3:	Resumen ISO	170

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1:	Representación Esquemática de los elementos de un proceso.	25
Figura 2-1:	Representación de la estructura de La Norma Internacional con el ciclo PHVA.	26
Figura 3-1:	Auditoría de calidad	31
Figura 1-3:	Contenido de la propuesta	56
Figura 2-3:	Micro Ubicación Geográfica de “SUMATEX”	64
Figura 3-3:	Organigrama Estructural SUMATEX	65

RESUMEN

La auditoría de calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 a la Empresa Sumatex, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017, se efectuó con la intención de determinar la conformidad de los procesos, el nivel de eficiencia como organización, y emitir un informe sobre la calidad de sus productos y servicios. Para la ejecución del Proyecto de Investigación se realizó una observación directa a las instalaciones de la organización y a sus procesos internos, asimismo, se realizaron encuestas a todo el personal y una entrevista a la Gerente de la empresa, donde se analizaron todos los documentos principales de la empresa; se procedió a realizar un checklist con la información obtenida, lo que permitió verificar el nivel de cumplimiento de la norma, en un 64%, mientras que el 18% es de cumplimiento parcial; y, el 18% restante, de incumplimiento. Con base en los resultados obtenidos, se recomienda a la Gerente y a todos los involucrados de la empresa, tomar en cuenta las conclusiones y recomendaciones efectuadas, que pueden servir como una herramienta de gestión para la mejora continua de la organización, de la misma manera tomar en cuenta el informe final de la auditoría de calidad, el cual contiene una serie de acciones preventivas y correctivas para mejorar la conformidad de los diferentes procesos.

Palabras claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <AUDITORÍA DE CALIDAD>, <NORMA ISO>, <SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD>, <PROCESOS>, <MEJORA CONTINUA>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>



ABSTRACT

The quality audit based on the ISO 9001: 2015 Standard to Sumatex Company, from Riobamba city-Chimborazo province-, 2017; was carried out to determine the conformity of the processes, the level of efficiency as an organization and issue a report on the quality of its products and services. For the execution of the Research Project, direct observation was made to the organization's facilities and its internal processes, as well as surveys of all the staff and an interview with the Manager of the company, where all the company's primary documents were analyzed. A checklist was carried out with the information obtained, which allowed verifying the level of compliance with the standard in 64% while 18% is partial compliance; and the remaining 18% of noncompliance. Based on the results obtained, it is recommended that the Manager and all those involved in the company. Take into account the conclusions and recommendations made, which can serve as a management tool for the continuous improvement of the organization, in the same way, to consider the final report of the quality audit, which contains a series of preventive and corrective actions to improve the compliance of the different processes.

Key words: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVES SCIENCES>, <QUALITY AUDIT>, <ISO STANDARD>, <QUALITY MANAGEMENT SYSTEM>, <PROCESSES>, <CONTINUOUS IMPROVEMENT>, <RIOBAMBA (CANTON)>.



INTRODUCCIÓN

La Auditoría de Calidad es un análisis que se realiza a una entidad, con la intención de determinar la conformidad de los productos elaborados, busca la mejora continua, la estandarización, el control de los procesos y la calidad total ya que este es un factor importante que genera satisfacción en los clientes, empleados y accionistas. En la actualidad la calidad es una condición que debe tener toda empresa para conseguir mayor rendimiento en su actividad y durabilidad.

La Norma ISO 9001:2015 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad y que agrupa todos los elementos de administración de calidad para que su sistema sea efectivo y no le impida administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

La presente Auditoría de Calidad a “SUMATEX”, permite evaluar de forma objetiva la extensión en la que se cumple con los criterios que solicita la auditoría, determina si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen todas las disposiciones que se han establecido de forma previa y que verdaderamente se llevan a cabo, para lo cual el trabajo de titulación se desarrolló en cuatro capítulos:.

El Capítulo I, comprende la base teórica que sustenta la investigación realizada, compuesta en dos partes. Los antecedentes investigativos los cuales son trabajos similares realizados por terceros; y, la base teórica que son las referencias bibliográficas tomadas de diferentes autores.

En el Capítulo II, se desarrolla el marco metodológico, el cual expone la modalidad y el tipo de investigación, además de las técnicas e instrumentos a utilizarse en la investigación con la finalidad de recabar información suficiente para el desarrollo del trabajo.

Finalmente, el Capítulo III, discusión de resultados se procede a ejecutar la Auditoría de Calidad a Sumatex siguiendo el lineamiento de las fases de auditoría, las cuales son: Planificación Preliminar y Específica, Ejecución de la Auditoría y la etapa de Comunicación de Resultados.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1 Antecedentes investigativos

1.1.1 Antecedentes Históricos

Para realizar el trabajo de investigación fue importante conocer trabajos de titulación acerca de Auditoría de Calidad, cada uno desarrollado a diferentes empresas, pero similares al tema planteado, los mismos que se detallan a continuación:

Cuadrado, C. (2018). *Auditoría de Calidad al proceso de cedulaación de la oficina técnica del Registro Civil Riobamba, período 2016*. (Tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba.

Conclusiones:

- En el trabajo de titulación se construyó el marco teórico, con la finalidad de fundamentar los conceptos de auditoría de calidad y las normas ISO específicamente la norma ISO 9001:2015; lo que permitió tener un conocimiento amplio sobre los requisitos que deben cumplir las entidades para lograr la calidad total de los productos y servicios que ofertan a los usuarios. Las fases que se aplicaron en la auditoría son; planificación, donde se identificó los recursos necesarios para la realización del trabajo de campo; ejecución en la cual se evaluó el manual de calidad implementado en la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulaación de Riobamba en base a la norma ISO 9001: 2015; y, por último, en la fase comunicación de resultados, se emitió un informe que contiene conclusiones y recomendaciones.
- La auditoría de calidad realizada a la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulaación de Riobamba permitió identificar las principales causas de desviaciones en los requisitos planteados del sistema de calidad; se evaluó en base a la norma ISO 9001: 2015 utilizando cuestionarios que fueron aplicados a cada uno de los enunciados del manual de calidad implementado en la institución; se obtuvo un nivel de cumplimiento del 57%, un nivel de cumplimiento parcial del 27% y un nivel de incumplimiento del 16%, estos porcentajes muestran que la entidad no ha logrado la calidad total en los procesos de cedulaación.

- En el marco propositivo se recopiló información general de la institución y de sus procesos de cedulación para realizar el archivo permanente y corriente. Dentro del archivo permanente se encuentra la información histórica de la empresa, nómina de los servidores públicos y el marco legal; mientras que el archivo corriente se efectuó el estudio preliminar, las listas de verificación en base a la Norma ISO9001:2015 del cual se desprenden no conformidades que se encuentran detallados en el informe de auditoría entregado al comité de calidad.

Tite, J. (2017) *Auditoría de Calidad, mediante las normas ISO 9001:2008 en la Cooperativa de ahorro y crédito San Jorge Ltda., en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2015.* (Tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba.

Conclusiones:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda., desconoce lo establecido en la Norma ISO 9001:2008.

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda. no se maneja bajo un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), ya que no existe ningún tipo de relación en los procesos con la satisfacción del cliente.
- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda., se labora con un inadecuado clima organizacional entre los diferentes niveles jerárquicos.
- No se opera controles de seguimiento y medición que permita evaluar constantemente el accionar de la Cooperativa en función a la mejora continua.

Salto, W. (2014) *Auditoría de Calidad para la empresa INDUALCA S.A de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, periodo 2011.* Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Quito.

Conclusiones:

- Al término de la auditoría se pudo determinar que en INDUALCA S.A no existen los registros para verificar las competencias del puesto de Coordinador Financiero; teniendo como resultado una inconformidad con el requisito 6.2.2 de la norma ISO 9001:2008.

- Se pudo comprobar la no existencia de documentación que sustente la realización de una auditoría interna anterior, lo cual demuestra una no conformidad con el requisito 8.2.2 que en la norma ISO 9001:2008 se expone.
- Se realizó un estudio organizacional en el cual se pudo conocer a cabalidad la situación actual de la empresa INDUALCA S.A.
- La interacción de los procesos establecidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad de INDUALCA S.A si se está llevando a cabo de manera correcta, lo cual demuestra que los mismos si aportan al sistema.

1.2 Fundamentación Teórica

1.2.1 Auditoría

Arens, Randal, & Beasley, (2007), al hablar de la Auditoría, señala: “Es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos”. (pág. 4)

Por su parte, Maldonado E, (2011), respecto al mismo tema, menciona que:

Auditoría es la ejecución de exámenes estructurados de programas, organizaciones, actividades o segmentos operativos de una entidad pública o privada, con el propósito de medir e informar sobre la utilización económica y eficiente de recursos y el logro de sus objetivos operativos. (pág. 23)

Por lo anteriormente señalado, se puede concluir que la Auditoría es un examen especial realizado a un área o áreas específicas, donde el auditor pretende dar una opinión sobre las actividades realizadas por la empresa, apegándose a las diferentes normas y leyes; y, basándose en las evidencias y hallazgos, a fin de emitir un criterio válido.

1.2.1.1 Importancia de la Auditoría

Kell, Boyntony, & Ziegler, (1997), refiriéndose a la importancia de la Auditoría, cita las siguientes razones:

- “Determinar la existencia, ocurrencia o grado de integridad.

- Comprobar la integridad.
- Establecer los derechos y obligaciones.
- Evidenciar la valuación o asignación.
- Examinar las presentaciones en estados financieros y revelación”. (pág. 106)

1.2.1.2 Clases de Auditoría

Espino García, (2014), manifiesta que: dependiendo de lo que se busque examinar y la forma en que se realiza la Auditoría, podemos encontrar diferentes tipos, entre ellos:

Tabla 1-1: Clasificación de Auditoría

Tipo de Auditoría	Naturaleza	Criterios	Grado de Correspondencia	Informe
Estados Financieros	Cifras de los Estados Financieros de la empresa.	NIIF	Razonabilidad	Dictamen.
De Cumplimiento	Información de tipo fiscal.	Leyes fiscales y códigos.	Corrección	Opinión de la situación fiscal.
De Calidad	Información de tipo de administrativo y fiscal.	Leyes, códigos, normas.	Corrección	Opinión de la situación administrativa y fiscal.
De atestiguamiento	Contable o Financiero.	NIIF	Razonabilidad	Peritaje contable o financiero.

Fuente: (Espino García, 2014)

Elaborado por: Girón, V. 2019

1.2.2 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

Arens, Randal, & Beasley, (2007), en relación a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, señala: “Son directrices generales que ayudan a los auditores a cumplir con sus responsabilidades profesionales en la auditoría.

Las normas de auditoría se agrupan en 3 grupos:

- Normas generales.
- Normas sobre el trabajo de campo.
- Normas sobre información”. (p. 33)

1.2.2.1 *Normas Personales o Generales de Auditoría*

Arens, Randal, & Beasley, (2007), con relación a las Normas Personales o Generales de Auditoría, señalan:

Las normas generales hacen hincapié en las cualidades personales fundamentales que el auditor debe poseer, a continuación, se enlistan las mismas:

- Capacitación técnica adecuada y competencia: el auditor debe tener educación formal en auditoría y contabilidad, experiencia práctica adecuada para la realización del trabajo y educación profesional continua.
- Actitud mental independiente: La competencia del individuo que realiza la auditoría es de poco valor si él o ella no son imparciales en la acumulación y evaluación de evidencia.
- Debido cuidado profesional: El debido cuidado incluye considerar la integridad de los documentos de auditoría, la suficiencia de las pruebas obtenidas y la oportunidad del informe de la auditoría. (p. 33)

1.2.2.2 *Normas de Ejecución de Trabajo de Auditoría*

Arens, Randal, & Beasley, (2007), con relación a las Normas de Ejecución de Trabajo de Auditoría, señalan:

Se refieren a la acumulación y otras actividades cuando se lleva a cabo la auditoría.

- Planeación y supervisión adecuada: La supervisión es esencial en la auditoría porque una parte considerable del trabajo de campo lo realiza el personal menos experimentado.
- Comprensión del control interno: Si el auditor está convencido de que el cliente tiene un excelente sistema de control interno, que incluye sistemas adecuados para proporcionar información confiable, la cantidad de evidencia de auditoría que debe acumularse puede ser significativamente menor que cuando existen controles que no son adecuados.
- Evidencia suficiente y competente: Las decisiones sobre cuánto y qué tipos de evidencia deben recopilarse en determinadas circunstancias requieren criterio profesional. (p. 34)

1.2.2.3 *Normas de Información de Auditoría*

Arens, Randal, & Beasley, (2007), con relación a las Normas de Información de Auditoría, mencionan:

El informe de Auditoría debe manifestar si los estados financieros se presentan de conformidad con las normas de información financiera aplicables.

- En el informe se deben identificar aquellas circunstancias en las que no se hayan observado los principios de manera coherente en el periodo actual en relación con el periodo anterior.
- Las revelaciones informativas en los estados financieros deben considerarse razonablemente adecuadas a no ser que se indique otra cosa en el informe.
- El informe debe contener una opinión de los estados financieros, en su totalidad o alguna indicación de que puede emitirse una opinión. Cuando esto último suceda, las razones deben manifestarse. En todos los casos en los que se asocie el nombre del auditor con los estados financieros, el informe debe incluir una indicación de la naturaleza del trabajo del mismo, si puede, y del grado de responsabilidad que asume. (p. 35)

1.2.3 *Control Interno*

Según la Contraloría General del Estado, (2014), con respecto al Control Interno, menciona que:

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento.

De su lado, Estupiñán Gaitan, (2006), sobre el Control Interno, señala que:

Es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionar seguridades razonables de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p. 25)

El Control Interno es un proceso ejecutado por todas las personas involucradas en la empresa, que busca la seguridad integral de una entidad, salvaguardar todos sus recursos, considerada como una herramienta fundamental para el logro de los objetivos y la utilización eficiente de los recursos.

1.2.3.1 *Elementos del Control Interno*

Estupiñán Gaitan, (2006), refiriéndose a los elementos del Control Interno, menciona que: “Las finalidades principales incluyen controles administrativos y contables, clasificando su enfoque bajo los elementos de control interno de las organizaciones, sistemas y procedimientos, personal y supervisión”.

Tabla 2-1: Elementos del Control Interno

Organización <ul style="list-style-type: none"> • Dirección. • Asignación de Responsabilidades. • Segregación de deberes. • Coordinación. 	Sistemas y Procedimientos <ul style="list-style-type: none"> • Manual de procedimientos. • Sistemas. • Formas. • Informes.
Personal <ul style="list-style-type: none"> • Selección. • Capacitación. • Eficiencia. • Moralidad. • Retribución. 	Supervisión <ul style="list-style-type: none"> • Interna. • Externa. • Autocontrol.

Fuente: (Estupiñán Gaitan, 2006, págs. 19-20)

Elaborado por: Girón, V

1.2.3.2 *Componentes del Control Interno*

Ladino, (2009), sobre los Componentes del Control Interno, manifiesta que:

El marco integrado de control que plantea el informe COSO consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión, a saber:

Ambiente de control

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Evaluación de riesgos

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto al nivel de la organización (interno y externo) como de la actividad.

Actividades de control

Las actividades de control están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Información y comunicación

Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, y funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal efecto. No obstante, resulta importante mantener un esquema de información acorde con las necesidades institucionales que, en un contexto de cambios constantes, evolucionan rápidamente. Por lo tanto, deben adaptarse, distinguiendo entre indicadores de alerta y reportes cotidianos en apoyo de las iniciativas y actividades estratégicas, a través de la evolución desde

sistemas exclusivamente financieros a otros integrados con las operaciones para un mejor seguimiento y control de las mismas.

Supervisión

Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar.

El objetivo es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales. (ps. 10- 13)

1.2.4 *El Riesgo en Auditoría*

Torres, et al., (s.f.), sobre el riesgo de auditoría, señalan: “Es la posibilidad de que un componente, un proceso, una actividad u otra información administrativa, técnica y operativa sujeta a examen, contengan errores e irregularidades significativas y no sean detectados en la ejecución”. (pág. 228)

Arens, Randal, & Beasley, (2007), al hablar sobre los riesgos en auditoría, mencionan lo siguiente:

1.2.4.1 *Riesgo Inherente*

Es una cuantificación de la evaluación que hace el auditor de la probabilidad de que existan errores importantes (errores o fraudes) en un segmento antes de considerar la eficacia de la estructura del control interno.

1.2.4.2 *Riesgo de Control*

Es una medición de la evaluación que hace el auditor de la probabilidad que errores superiores a un monto tolerable en un segmento no sea evitado o detectado por el control interno del cliente.

1.2.4.3 *Riesgo de Detección*

Es una cuantificación del riesgo de que las evidencias de auditoría de un segmento no detecten errores superiores a un monto tolerable, si es que existen dichos errores. (p. 241-242)

Por lo antes mencionado se puede decir que el Riesgo en Auditoría es una herramienta muy importante para el trabajo del auditor y la calidad del servicio, ya que vela la posible revelación o no de los mismos por posibles errores que pueden ser detectados o no en la ejecución de la Auditoría.

1.2.5 *Papeles de Trabajo*

Según Blanco, (2012), en relación a los papeles de trabajo, señala:

Son diseñados y organizados para cumplir con las circunstancias y las necesidades del auditor para cada auditoría en particular.

El auditor deberá preparar papeles de trabajo que sean lo suficientemente completos y detallados para proporcionar una comprensión global de la auditoría.

Los papeles de trabajo de la auditoría deberían incluir los siguientes asuntos básicos:

- Información referente a la estructura organizacional de la entidad y de su plan de gestión.
- Extractos o copias de documentos legales importantes, convenios.
- Información concerniente a la industria, entorno económico y entorno legislativo.
- Evidencia del proceso de planeación incluyendo programas de auditoría y los diferentes cambios al respecto.
- Evidencia de la comprensión del auditor acerca del control interno y proceso de planeación estratégica.
- Evidencia de las evaluaciones de los riesgos.
- Indicación de quién desarrolló los procedimientos de auditoría y cuándo fueron desarrollados.
- Conclusiones alcanzadas por el auditor, concernientes a la temática de la auditoría. (ps. 21-22)

1.2.6 Evidencia de la Auditoría

Blanco, (2012), en referencia a la evidencia de Auditoría, advierte: "Se refiere a la información obtenida por el auditor para llegar a las conclusiones sobre las que basa su informe" (p. 18)

De su parte, Blanco, (2012) refiriéndose a la evidencia de Auditoría, menciona que: "Es necesario obtener evidencia suficiente y apropiada para con ella basar la conclusión. La suficiencia es la medida de la cantidad de evidencia. Lo apropiado es la medida de la calidad de la evidencia...". (p. 33)

La Norma ISO 19011: 2002 define la evidencia de la auditoría como: registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de la auditoría y que son verificables. (p. 10)

La evidencia de la auditoría son pruebas que reúne y verifica el auditor para respaldar su investigación las cuales deberán ser suficientes, pertinentes y competentes, para que el auditor pueda emitir un informe concordante a cada una de ellas.

1.2.6.1 Atributos de la evidencia

Según Arens, Randal, & Beasley, (2007), menciona que:

Las dos determinantes de la credibilidad de la evidencia son la competencia y suficiencia.

- La **competencia** de la evidencia se refiere al grado en que las evidencias puedan considerarse como creíbles o dignos de confianza.
- La **suficiencia** de la evidencia se mide principalmente por el tamaño de la muestra que escoja el auditor. (p. 164-165)

1.2.7 Marcas de Auditoría

Torres, et al., (s.f.), en referencia a las marcas, señala: "Son símbolos utilizados por el Auditor para dejar constancia escrita en los papeles de trabajo de la aplicación de las técnicas de investigación aplicados durante la ejecución del trabajo de auditoría y facilitar el control de calidad del mismo". (pág. 90)

Por su parte, De la Peña, (2009), sobre las marcas de Auditoría, establece:

Se denominan tildes o marcas de comprobación a una serie de símbolos que se emplean en las hojas de trabajo para:

- Explicar la documentación examinada.
- Explicar la procedencia de datos.
- Evidenciar el trabajo realizado.
- Llevar al lector de la hoja de una parte a otra. (pág. 68)

Las Marcas de Auditoría son símbolos utilizados por el Auditor para dejar constancia de evidencias que fueron encontradas durante su ejecución, las cuales se quedan plasmadas en los papeles de trabajo como constancia de procesos aplicados.

1.2.8 Fases de la Auditoría

Según Blanco, (2012), al hablar de las fases de la Auditoría, establece:

El proceso de planeación y ejecución de un contrato de auditoría, se puede agrupar en cinco fases diferentes.

Tabla 3-1: Fases de la Auditoría

FASE I:	ETAPA PREVIA Y DEFINICIÓN DE LOS TÉRMINOS DEL TRABAJO
FASE II:	PLANEACIÓN <ul style="list-style-type: none">• Entendimiento de la entidad y su entorno y valoración de riesgos.• Obtención de información sobre las obligaciones legales de la empresa.• Establecer la importancia relativa y evaluar el riesgo aceptable de auditoría y el riesgo inherente.• Entender la estructura de Control Interno y evaluar el riesgo del control.• Elaborar un plan global de auditoría y un programa de auditoría.
FASE III:	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA EN RESPUESTA A LOS RIESGOS VALORADOS <ul style="list-style-type: none">• Determinación de la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos.• Pruebas de los controles.• Procedimientos sustantivos.• Evaluación de la evidencia.• Documentación.
FASE IV:	FASE FINAL DE LA AUDITORÍA <ul style="list-style-type: none">• Acumular evidencias finales.• Obtener carta de presentación o certificaciones.• Construir los indicadores esenciales para evaluar el desempeño de la administración en el cumplimiento de los objetivos y metas.• Discusión del Informe con la Administración o Comité de Auditoría.
FASE V:	CONTROL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

Fuente: (Blanco, 2012, pág. 35)

Elaborado por: Girón, V. 2019

1.2.9 Calidad

Según el Diccionario de la Real Academia Española (s.f), define a la calidad, como: “Una propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”.

Según Bureau Veritas Formación, (2010), define a la calidad, como: “grado en que un conjunto de características inherentes cumple con las necesidades o expectativas establecidas”. (p. 209)

Tabla 4-1: Conceptos de Calidad

Fuente	Concepto	Aporte
Philip Crosby	Calidad como cumplimiento de requisitos; el sistema de calidad es prevención, el estándar de realización es cero defectos, y la medida de calidad es el precio del incumplimiento.	Doce puntos para la calidad. Día cero defectos. Cuatro principios absolutos.
Masaaki Imai	Enfoque del mejoramiento continuo, en el gerenciamiento de la rutina en el día a día.	Filosofía Kaizen, Gemba Kaizen, mejoramiento en el puesto de trabajo.
Kauro Ishikawa	Desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad, que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.	Los seis principios de la calidad, diagrama causa – efecto.
Armand Feigenbaum	La calidad significa lo mejor para ciertas condiciones del cliente: uso actual y venta del producto.	Ciclo industrial, control total de la calidad. Doce acciones para la gestión de la calidad.
Edward Deming	Adecuar la organización para el cumplimiento de las metas.	14 principios de la calidad, seis enfermedades mortales, y los cinco obstáculos para el desarrollo de la gestión de la calidad.
John S. Oakland	Marco filosófico y cultural en la organización que tiene por centro al hombre para la gestión.	Cadena cliente interno.
Joseph Juran	Adecuación para el uso, desglosado en cuatro elementos, calidad del diseño, calidad de concepto, calidad de conformidad, gestión y mano de obra.	Trilogía de la calidad; las cinco características de la calidad, cliente interno.
Genichi Taguchi	Calidad es entender y visualizar el proceso y reducir la variabilidad en el mismo.	Desarrollo del método de mejoramiento de la productividad.
Shigero Mizuno	Calidad es reducir defectos dentro de las actividades de producción, contemplando el concepto más importante, el cual es reconocer que los mismos se originan en el proceso y que las inspecciones solo pueden descubrir esos defectos.	Optimización de la producción. Propone el concepto de inspección en la fuente para detectar a tiempo los errores.

Fuente: (Bernal Torres, 2010, págs. 34-35)

Elaborado por: Girón, V. 2019

1.2.9.1 *Ventajas Comparativas y Competitivas*

Sobre las Ventajas Comparativas y Competitivas, Palacios Blanco, (2006), señala que:

Desde la aparición del concepto de ventajas competitivas de Michael Porter, se han dado diversas definiciones, como el de ventajas competitivas y comparativas:

- Las Competitivas siempre se refieren a la posibilidad de acceder a un mercado y captarlo, a pesar de que otros lo desean.
- Las Comparativas hacen referencia sólo a condiciones dadas (como cercanía geográfica), independientemente de la competencia por un mercado. (p. 46)

1.2.9.2 *Propósitos de la Calidad.*

Al hablar de los propósitos de la calidad, Palacios Blanco, (2006), menciona que:

Los propósitos del modelo nacional para la calidad total, cuyo permiso es administrado por la oficina del Premio Nacional de Calidad de México, son:

- Promover una cultura basada en la mejora continua y la creación de valor a los clientes/usuarios, así como al personal, accionistas y sociedad.
- Mejorar la capacidad de las organizaciones para competir exitosamente en los mercados mundiales.
- Promover el aprendizaje y la autoevaluación.
- Provocar un efecto multiplicador a partir del intercambio de las mejores prácticas en materia de administración por la calidad. (p. 54)

1.2.9.3 *Principios de la Calidad*

En cuanto a los principios de la calidad, Palacios Blanco, (2006), indica que:

El modelo, como lo declara la oficina del Premio de México, está sustentado en los siguientes preceptos:

- La calidad total tiene su principal fuerza motriz en la creación de valor superior para clientes y usuarios.
- Calidad total es una forma de ser que promueve la mejora continua de los productos, procesos, sistemas y personas involucradas.

- Mejora continua es el medio para lograr altos niveles de competitividad y crear valor a través de la producción de bienes y servicios.
- Los líderes son los impulsores del cambio, en ellos descansa la visión la congruencia entre el “decir” y el “hacer”, así como la responsabilidad de la creación de una cultura de calidad y el rumbo estratégico de la operación.
- La calidad se construye mejorando los procesos, enfocándose sólo en el producto o resultado. (pág. 54)

1.2.9.4 Herramientas para la Calidad

Palacios Blanco, (2006), manifiesta que: “Son los medios para mejorar una organización”. (p. 105)

Tabla 5-1: Herramientas de la Calidad

Básicas	Intermedias	Avanzadas
<ul style="list-style-type: none"> • Histograma. • Diagrama de Pareto. • Diagrama de Ishikawa. • Hojas de comprobación. • Gráficas de Control. • Diagrama de dispersión. • Estratificación 	<ul style="list-style-type: none"> • Control estadístico de procesos. • Metrología. • Beúchmariúg. • Ingeniería Industrial (MRP, TPM, JIT). • SGC (ISO-9000, QS-9000, ISO-14000 e ISO-18000, HACCP). 	<ul style="list-style-type: none"> • Optimización estadística de procesos. • Diseño de experimentos. • Pruebas no destructivas • QFD. • Confiabilidad y mantenimiento. • Seis sigma. • Taguchi.

Fuente: Palacios Blanco, (2006)

Elaborado por: Girón, V. 2019

1.2.10 Auditoría de Calidad

Palacios Blanco, (2006) afirma que Auditoría de Calidad es: “Un examen sistemático e independiente para determinar si las actividades de calidad o resultados cumplen con las disposiciones preestablecidas, y si éstas son implantadas eficazmente y adecuadas para alcanzar los objetivos.” (pág. 149)

Por su parte Bureau Veritas Formación, (2010) al hablar de la Auditoría de Calidad manifiesta que: “Es el proceso que se utiliza para demostrar la conformidad de los productos y/o servicios de la organización y para medir el funcionamiento y eficacia del sistema de gestión de calidad en la empresa” (p. 207)

Con base en las definiciones anteriores, se puede concluir que la Auditoría de Calidad es un examen sistemático e independiente que busca evaluar de manera objetiva la conformidad o no

conformidad de un producto o servicio, con el fin de determinar las posibles soluciones correctivas o preventivas, para el mejoramiento continuo de la empresa.

1.2.10.1 Clasificación de Auditorías de Calidad ISO-9000

Existen varias formas de clasificar las Auditorías de Calidad

Tabla 6-1: Clasificación de Auditorías de Calidad

Por su Tipo	<ul style="list-style-type: none"> • Auditorías Internas: Son implantadas dentro de la propia organización, bajo control directo y se puede considerar como una herramienta de la dirección de la empresa para asegurar el cumplimiento de los requisitos contractuales incluyendo políticas establecidas. • Auditorías Externas: Son aquellas cuyo objetivo es evaluar la conformidad de los requisitos de los sistemas de calidad, con el propósito de certificación o registro, para determinar la capacidad de los proveedores de bienes y servicios o para determinar la conformidad del sistema para satisfacer los requisitos de un contrato, tanto técnico como de calidad.
Por su Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Auditorías de Sistemas de Calidad: Su propósito es verificar si el sistema de calidad se está implantando sistemática y adecuadamente de acuerdo con los requisitos contractuales, tanto técnico como de calidad. • Auditorías de Proceso: Tienen como propósito determinar si en el proceso de fabricación o construcción el sistema de calidad es aplicado, conjunta o aisladamente y si consigue el nivel de calidad requerido. • Auditorías de Producto: Tienen como propósito verificar si los productos y el sistema de calidad aplicado al producto cumple con los requerimientos técnicos establecidos en las especificaciones, normas y códigos de cualquier documento establecido. • Auditorías de Ingeniería: Tiene como propósito verificar si el proceso, las técnicas, el personal, los laboratorios, la metodología, los análisis, etc., cumplen con los requerimientos técnicos, y si éstos son eficaces para el objetivo propuesto.

Fuente: (Palacios Blanco, 2006, págs. 149-150-151)

Elaborado por: Girón, V. 2019

1.2.10.2 *Audidores de Sistemas de Calidad ISO-9000*

Palacios Blanco, (2006), con referencia a los Auditores de Sistemas de Calidad ISO 9000, señala que:

Los requisitos que deben ser considerados por cada organización que pretenda calificar y certificar personal auditor, con el propósito de que los resultados obtenidos aporten un beneficio a la organización auditadora y auditada, son los siguientes:

- Formación académica.
- Entrenamiento.
- Experiencia.
- Habilidad de comunicación.
- Aptitudes adicionales.
- Examen.
- Certificación.
- Recalificación y actualización.

1.2.10.3 *Principios de Auditoría de Calidad*

Cuando hablamos de los principios de Auditoría de Calidad, Palacios Blanco, (2006), asegura que:

Durante todo el proceso el Auditor debe tomar una serie de decisiones y acciones que le permitan incluirlas con éxito, para esto debe conocer las siguientes reglas básicas antes de realizar cualquier actividad auditadora:

- **Los Objetivos:** Debe conocer inicialmente el objetivo de la auditoría, la razón de ser, para evitar confundirse con las metas que deben cubrirse para llegar a éste.
- **Los Sistemas:** Comprender todas las reglas, normas, principios y los medios disponibles para dirigir, guiar, registrar, gobernar y verificar diversas actividades con el propósito de que una empresa cumpla con los objetivos de calidad.
- **Las Normas:** En la auditoría, las pruebas de la evidencia y la verificación en sí, son esencialmente una cuestión de medición, la cual implica una norma contra la cual medir.

- **La Población:** El auditor debe decidir si debe limitarse a verificar muestras de ciertas actividades o si hará un examen exhaustivo y minucioso de la población o todas sus actividades.
- **Los Hechos:** La evidencia, el hecho, es lo que verdaderamente sucedió en relación con una condición existente; es una realidad absoluta que se distingue de una suposición u opinión.
- **Las Causas:** Cuando un auditor denota una condición deficiente, tiene el deber de investigar la causa, ya que la gerencia espera que tenga la respuesta para resolver los problemas.
- **El Efecto:** El auditor debe evaluar el efecto o daño que una desviación puede causar en un sistema de calidad o en un objetivo.
- **A las personas:** Toda auditoría involucra una relación humana con otras personas, donde influyen las actividades, los hábitos y el lenguaje.

1.2.10.4 *Objetivos de la Auditoría de Calidad*

Según Bureau Veritas Formación, (2010), los objetivos de la Auditoría de Calidad, son:

- **Estudiar los documentos** del sistema para determinar si se ajustan a las normas de referencia correspondientes.
- **Evaluar la capacidad** del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales.
- **Establecer el nivel de cumplimiento** de los procedimientos que forman parte del sistema de gestión de calidad.
- **Verificar** que todos los departamentos y niveles de la organización sigan los procedimientos y procesos establecidos.
- **Comprobar que el cumplimiento** de dichos procedimientos permite alcanzar los objetivos de la calidad de la empresa.
- **Proponer las acciones correctivas** y de mejora necesarias para alcanzar el cumplimiento de los procedimientos y de los objetivos.
- **Proponer la modificación de los procedimientos** cuando se demuestre que no son sólo los adecuados para el desarrollo de la empresa.
- **Prevenir la repetición de los problemas.**
- **Identificar las áreas de mejora potencial** del Sistema de Gestión de la Calidad. (p. 212)

1.2.10.5 *Importancia de la Auditoría de Calidad*

Bureau Veritas Formación, (2010), en referencia a la Importancia de la Auditoría de Calidad, manifiesta que:

Las auditorías de calidad se realizan con la finalidad de determinar:

- La **adecuación** del sistema de gestión de calidad de una organización a una norma de referencia específica o estándar.
- La **conformidad** de las actuaciones del personal de una organización con referencia a los requisitos de su programa de calidad, según lo definido en la documentación (manual de calidad, manual de procedimientos, especificaciones de compra, etc.).
- La **eficacia** de las distintas actividades que constituyen el sistema de la calidad de una organización y de las medidas correctivas y/o preventivas adoptadas.

Las auditorías de calidad proporcionan a la dirección de la empresa evidencias objetivas basadas en hechos. Esto permite a la dirección tomar decisiones basándose en hechos y no en hipótesis. (p. 212-213)

1.2.10.6 *Participantes de la Auditoría de Calidad*

Respecto de los participantes de la Auditoría de Calidad, Bureau Veritas Formación, (2010), menciona que:

Son tres los participantes en una auditoría de calidad: cliente, auditor y auditado. Conviene diferenciar claramente cada uno de ellos, ya que en ocasiones pueden llegar a coincidir.

1. Cliente

El cliente es la persona u organización que solicita una auditoría.

Funciones del cliente

- Definir los objetivos de la auditoría.
- Determinar las normas de referencia a utilizar.
- Seleccionar y contratar al personal auditor.
- Determinar el periodo de duración de la auditoría.
- Colaborar en todo momento con el auditor.

2. El auditor

Es la persona cualificada para realizar auditorías de calidad. Para cada auditoría, el auditor debe estar autorizado para esa auditoría en particular.

Funciones del auditor

- Actuar de acuerdo con los requisitos aplicables a la auditoría.
- Planificar y ejecutar la auditoría.
- Informar al auditado acerca del plan de auditoría.
- Elaborar el informe final de no conformidad.
- Verificar la eficacia de las acciones correctivas adoptadas a raíz del informe.
- Conservar los documentos y registros de la auditoría o entregarlos para su conservación en poder del auditado respetando la confidencialidad.

3. Auditado

Funciones del auditado

Es la organización o entidad sobre la cual se realiza la auditoría.

- Nombrar a un interlocutor entre el auditorio y el cliente.
- Disponer de los medios suficientes para la ejecución de la auditoría y ponerlos al alcance del auditor (p. 217-221)

1.2.10.7 Búsqueda de evidencia

Bureau Veritas Formación, (2010), explica que para verificar el cumplimiento real de los requisitos de la norma y del sistema, es necesario realizar una búsqueda de evidencias objetivas. Las evidencias deberán ser evaluadas siguiendo los criterios de auditoría previamente definidos, hasta llegar a obtener los hallazgos y posteriores conclusiones de la auditoría. Las no conformidades y las evidencias de la auditoría que las apoyan, deberán revisarse con el auditado, debiendo mantener un registro de ello.

Las no conformidades y las evidencias de la auditoría que las apoyan, deberán revisarse con el auditado, para obtener el reconocimiento de que la evidencia de la auditoría es exacta y que las no conformidades se han comprendido, debiendo mantener un registro de ello. (p. 316-317)

1.2.10.8 Evaluación y generación de hallazgos

Según Bureau Veritas Formación, (2010), “una vez que el auditor ha llegado a la conclusión objetivo de que existe un incumplimiento con respecto a lo establecido en el sistema o norma de referencia, deberá documentarlo y elaborar una nota de no conformidad o desviación”. (p. 317)

Tabla 7-1: Categorización de los Hallazgos.

CATEGORIZACIÓN DE LOS HALLAZGOS	
Una vez identificadas y cuantificadas las evidencias objetivas, se procederá a su valoración para lo cual es necesario haber establecido previamente una clasificación.	
NO CONFORMIDAD	<p>Incumplimiento de un requisito, bien sea de la norma, del Sistema de Gestión de Calidad, de las especificaciones del cliente u otras que pueden afectar directamente a la calidad del producto o servicio y que por tanto, debe ser solucionado inmediatamente.</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none">• No se ha podido comprobar la existencia de declaraciones documentadas de una política de calidad.
DESVIACIÓN	<p>Incumplimiento de un requisito, bien sea de la norma, del Sistema de Gestión de Calidad, de las especificaciones del cliente u otras, que no afecten directamente a la calidad del producto. Son fallos aislados, no sistemáticos, que han de ser solucionados, pero que no requieren que se haga inmediatamente.</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se ha detectado que uno de los calibres no está identificado tal como establece el procedimiento de calibración del equipo de trabajo.
OBSERVACIÓN	<p>Hallazgo que no incumple requisito de la norma, o del cual no se tiene evidencia objetiva, pero que implica un alto riesgo futuro. Sería un indicativo de malas prácticas.</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se han detectado algunos documentos del sistema de calidad con errores en su paginación.

Fuente: (Bureau Veritas Formación, 2010, págs. 318-319)

Elaborado por: Girón, V. 2019

1.2.11 Normas ISO

Según (International Organization for Standardization, 2015) menciona que:

El cumplimiento permanente de los requisitos y la consideración constante de las necesidades y expectativas futuras, representa un desafío para las organizaciones en un entorno cada vez más dinámico y complejo. Para lograr estos objetivos, la organización podría considerar necesario adoptar diversas formas de mejora además de la corrección y la mejora continua, tales como el cambio abrupto, la innovación y la reorganización.

En esta Norma Internacional, se utiliza las siguientes formas verbales:

- ” debe” indica un requisito;
- “debería” indica una recomendación.
- ” puede” indica un permiso, una posibilidad o una capacidad.

1.2.11.1 Definición de ISO

Según (International Organization for Standardization, 2015) menciona que:

La ISO es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (CSG), y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

1.2.11.2 Familia NORMAS ISO 9000

Cuando se habla de la Familia de las Normas ISO, la ISO, (2013), menciona que:

Un sistema de gestión de la calidad ISO 9001 es aquel que se ha elaborado basándose en los requisitos de la versión actual de la norma ISO 9001.

Los actuales documentos claves de la familia de normas ISO 9000 son:

- La Norma ISO 9000, que expone los conceptos, principios, fundamentos y vocabulario de los sistemas de gestión de la calidad.
- La Norma ISO 9001, que establece los requisitos que han de cumplirse.

- La Norma ISO 9004, que proporciona orientación para la mejora continua del éxito sostenido de una organización basándose en un enfoque de gestión de la calidad.
- La Norma ISO 19011, que proporciona directrices para la auditoría de sistemas de gestión de la calidad (y también para sistemas de gestión medioambiental). (p. 23)

1.2.11.3 *Generalidades*

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma internacional son:

- a) La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) La capacidad de demostrar la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

1.2.11.4 *Principios de la Gestión de la Calidad*

Esta Norma Internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000. Las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional de por qué el principio es importante para la organización, algunos ejemplos de los beneficios asociados con el principio y ejemplos de acciones típicas para mejorar el desempeño de la organización cuando se aplique el principio, son:

- Enfoque al cliente;
- Liderazgo;
- Compromiso de las personas;
- Enfoque a procesos;
- Mejora;
- Toma de decisiones basada en la evidencia;
- Gestión de las relaciones.

1.2.11.5 Enfoque basado en procesos

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos de manera coherente;
- b) La consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- c) El logro de un desempeño del proceso eficaz;
- d) La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

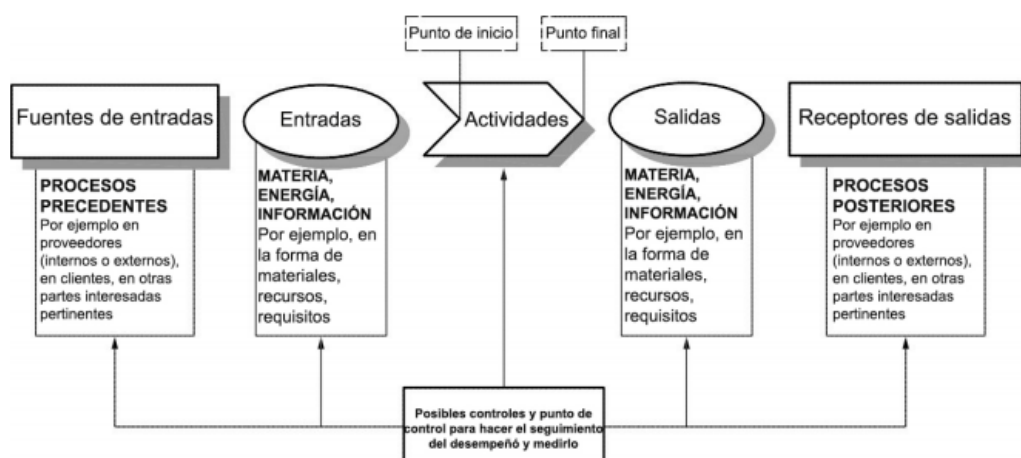


Figura 1-1: Representación Esquemática de los elementos de un proceso.

Fuente: (International Organization for Standardization, 2015)

Elaborado por: Girón, V. 2019

1.2.11.6 Ciclo Planificar – Hacer – Verificar – Actuar (PHVA)

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

- Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;
- Hacer: implementar lo planificado;
- Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;
- Actuar; tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

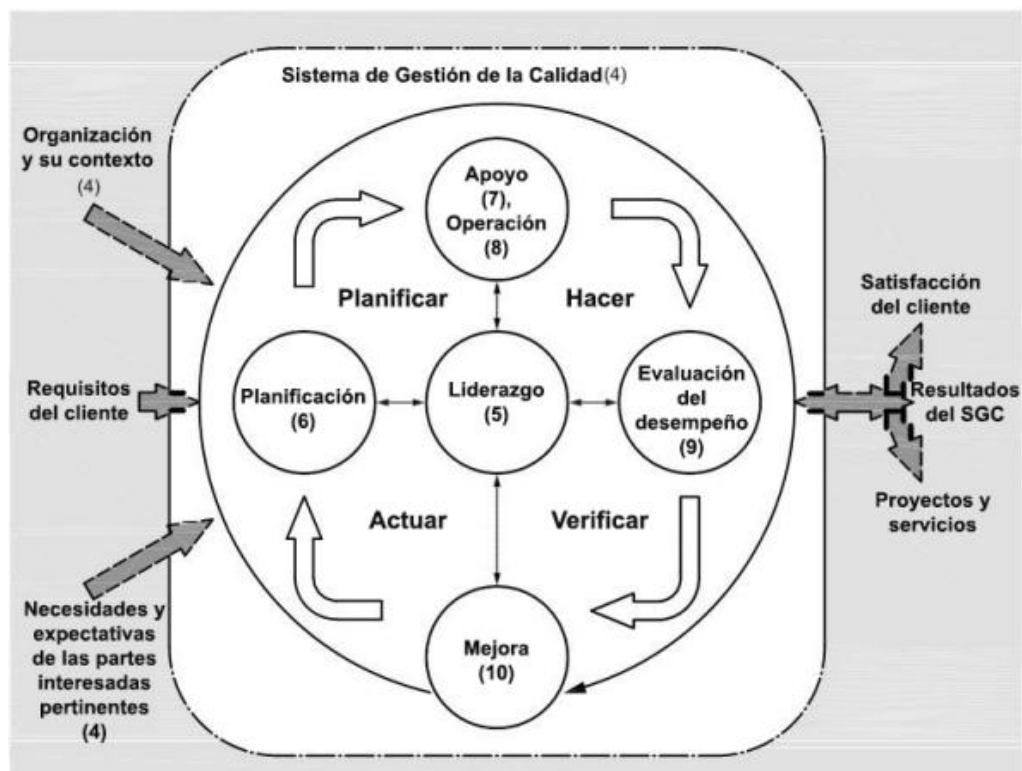


Figura 2-1: Representación de la estructura de La Norma Internacional con el ciclo PHVA

Fuente: (International Organization for Standardization, 2015)

Elaborado por: Girón, V. 2019

1.2.11.7 *Implementación de la Norma ISO*

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo, tamaño y el producto suministrado.

Según López Lemos, (2016), la norma puede ser aplicada por igual a empresas de producción (fábricas, talleres...) que a empresas de servicios (hoteles, universidades...) y sirve de herramienta para la mejora tanto a la empresa privada como a la pública (gobiernos y ayuntamientos, agencias locales...), tanto a pymes como a grandes empresas multinacionales. (pág. 21)

1.2.12 *La Norma ISO 19011: 2002 Directrices para la auditoría*

Las Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión y/o calidad, (2002) señala que:

Las series de Normas Internacionales ISO 9000 e ISO 14000 ponen énfasis en la importancia de las auditorías como una herramienta de gestión para el seguimiento y la verificación de la implementación eficaz de una política de organización para la gestión de la calidad y/o ambiental.

Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre la gestión de los programas de auditoría, la realización de auditorías internas o externas de sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental, así como sobre la competencia y la evaluación de los auditores.

La estructura de dicha norma es la siguiente:

- Objeto y campo de aplicación
- Referencias normativas
- Términos y definiciones
- Principios de auditoría
- Gestión de un programa de auditoría
- Actividades de auditoría
- Competencia y evaluación de los auditores

1.2.12.1 *Objeto y campo de aplicación*

Las Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión y/o calidad, (2002) señala que:

Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre los principios de auditoría, la gestión de programas de auditoría, la realización de auditorías de sistemas de gestión de la calidad y auditorías de sistemas de gestión ambiental, así como sobre la competencia de los auditores de sistemas de gestión de la calidad y ambiental.

Esta norma es aplicable a todas las organizaciones que tienen que realizar auditorías internas o externas de sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental o que gestionar un programa de auditoría.

1.2.12.2 *Referencias normativas*

Las Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión y/o calidad, (2002) señala que:

Los documentos normativos siguientes contienen disposiciones que, a través de referencias en este texto, constituyen disposiciones de esta Norma Internacional. Para las referencias fechadas, no son aplicables las modificaciones posteriores, o las revisiones, de la publicación citada.

No obstante, se recomienda a las partes que basen sus acuerdos en esta Norma Internacional que investiguen la posibilidad de aplicar la edición más reciente de los documentos normativos citados a continuación.

1.2.12.3 *Definiciones*

Las Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión y/o calidad, (2002) menciona que:

Para el propósito de esta Norma Internacional, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma

- **Auditoría** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Criterios de auditoría:** conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.
- **Evidencia de la Auditoría:** registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

- **Hallazgos de la Auditoría:** resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- **Conclusiones de la Auditoría:** resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- **Cliente de la Auditoría:** organización o persona que solicita una auditoría.
- **Auditado:** organización que es auditada.
- **Auditor:** persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Equipo Auditor:** uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
- **Programa de Auditoría:** conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Plan de Auditoría:** descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- **Alcance de la Auditoría:** extensión y límites de una auditoría.
- **Competencia:** atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

1.2.12.4 Principios de auditoría

Las Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión y/o calidad, (2002) señala que:

La auditoría se caracteriza por depender de varios principios. Éstos hacen de la auditoría una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño.

La adhesión a esos principios es un requisito previo para proporcionar conclusiones de la auditoría que sean pertinentes y suficientes, y para permitir a los auditores trabajar independientemente entre sí para alcanzar conclusiones similares en circunstancias similares.

Los principios siguientes se refieren a los auditores.

- a) **Conducta ética:** el fundamento de la profesionalidad La confianza, integridad, confidencialidad y discreción son esenciales para auditar.
- b) **Presentación ecuánime:** la obligación de informar con veracidad y exactitud Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría reflejan con veracidad y exactitud las actividades de la auditoría.

- c) **Debido cuidado profesional:** la aplicación de diligencia y juicio al auditar. Los auditores proceden con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el cliente de la auditoría y por otras partes interesadas.
- d) **Independencia:** la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría. Los auditores son independientes de la actividad que es auditada y están libres de sesgo y conflicto de intereses.
- e) **Enfoque basado en la evidencia:** el método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático. La evidencia de la auditoría es verificable.

1.2.12.5 *Gestión de un programa de auditoría*

Las Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión y/o calidad, (2002) señala que:

Un programa de auditoría puede incluir una o más auditorías, dependiendo del tamaño, la naturaleza y la complejidad de la organización que va a ser auditada. Estas auditorías pueden tener diversos objetivos y pueden incluir auditorías combinadas o conjuntas.

Un programa de auditoría también incluye todas las actividades necesarias para planificar y organizar el tipo y número de auditorías, y para proporcionar los recursos para llevarlas a cabo de forma eficaz y eficiente dentro de los plazos establecidos.

1.2.12.6 *Actividades de auditoría*

Las Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión y/o calidad, (2002) señala que:

- Proporciona orientación sobre la planificación y forma de llevar a cabo actividades de auditoría como parte de un programa de auditoría.
- El grado de aplicación de las disposiciones de este capítulo depende del alcance y complejidad de cada auditoría específica y del uso previsto de las conclusiones de la auditoría.

1.2.12.7 *Competencia y evaluación de los auditores*

La fiabilidad en el proceso de auditoría y la confianza en el mismo dependen de la competencia de aquéllos que llevan a cabo la auditoría.

Esta competencia se basa en la demostración de:

- Las cualidades personales; y,
- La aptitud para aplicar los conocimientos y habilidades, adquiridos mediante la educación, la experiencia laboral, la formación como auditor y la experiencia en auditorías.

1.2.13 Realización de una Auditoría de Calidad

Este numeral presenta una guía acerca de cómo dirigir y realizar una auditoría de sistemas de gestión de calidad y/o ambiental. Ésta proporciona una visión general de las actividades la auditoría.

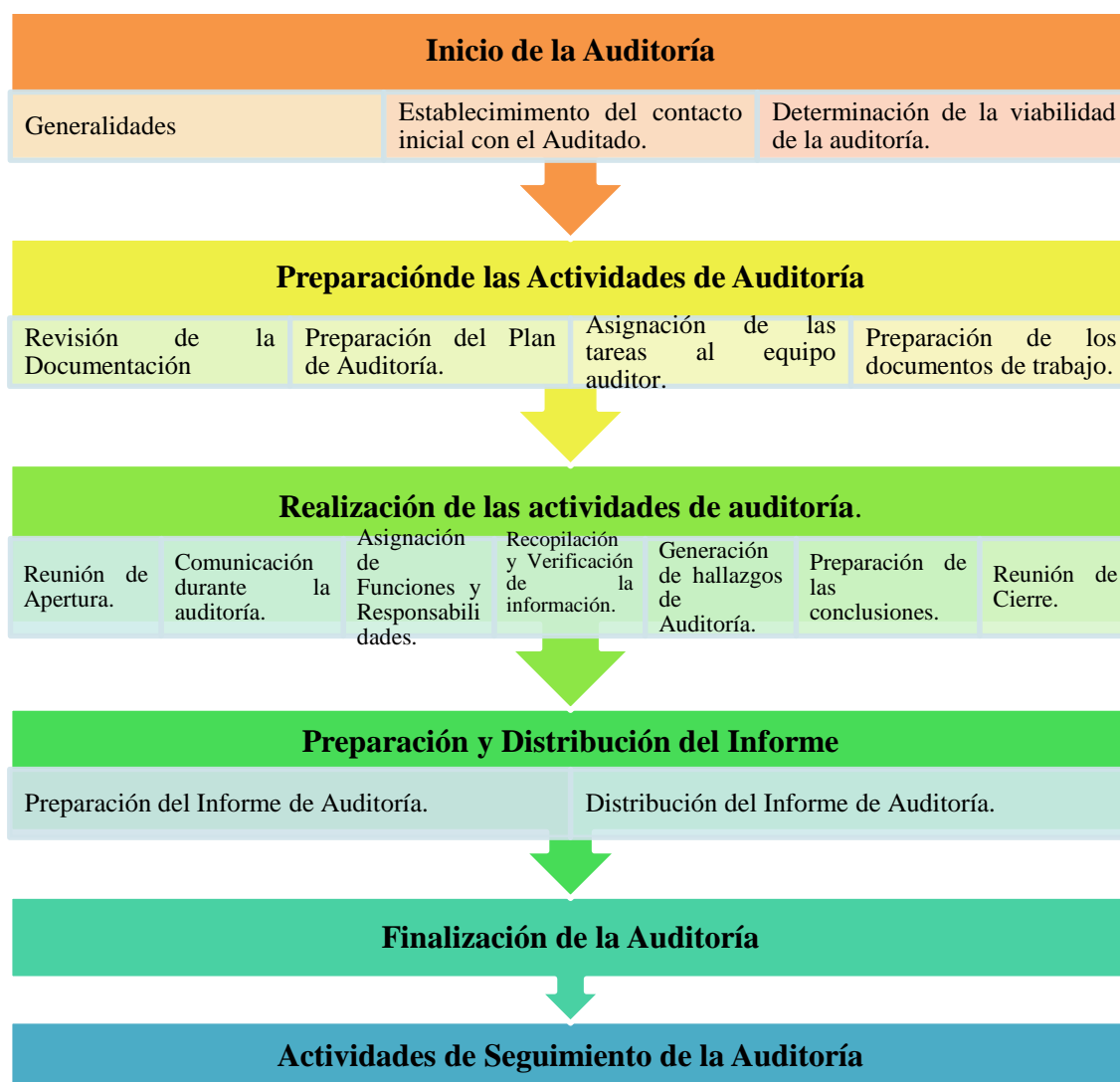


Figura 3-1: Auditoría de calidad

Elaborado por: Girón, V. 2019

1.2.13.1 *Inicio de la Auditoría*

Generalidades

Según las directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental, (s.f), establece las siguientes generalidades:

La Norma proporciona orientación sobre la planificación y forma de llevar a cabo actividades de auditoría como parte de un programa de auditoría.

Establecimiento del contacto inicial con el auditado

Según las directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental, (s.f), sobre el contacto inicial con el auditado, establece:

El contacto inicial con el auditado puede ser informal o formal, y se debería establecer por las personas responsables de dirigir el programa de auditoría, o por el líder del equipo auditor. El propósito del contacto inicial es:

- a) Establecer canales de comunicación.
- b) Suministrar información sobre el tiempo propuesto y la conformación del equipo de auditoría.
- c) Solicitar acceso a documentos pertinentes, incluidos registros.
- d) Determinar las reglas de seguridad en el sitio aplicables.
- e) Hacer los arreglos para la auditoría.
- f) Llegar a un acuerdo mutuo sobre la necesidad de personas acompañantes tales como observadores o guías para el equipo de auditoría.

Determinación de la viabilidad de la auditoría

Según las directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental, (s.f), al hablar de la viabilidad de la Auditoría, establece:

Las personas responsables de dirigir el programa de auditoría deberían determinar la viabilidad de la auditoría, teniendo en cuenta los siguientes factores:

- a) Información suficiente y apropiada para planificar la auditoría.

- b) Disponibilidad de la cooperación adecuada del auditado.
- c) Disponibilidad de tiempo y recursos adecuados.

Cuando la auditoría no sea viable, las personas responsables del programa de auditoría deberían proponer una alternativa al cliente de la auditoría, en consulta con el auditado.

1.2.13.2 *Preparación de las actividades de la auditoría*

Revisión de la Documentación

Según las directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental, (s.f), al respecto de la revisión de la documentación, señala:

Antes de las actividades de auditoría en el sitio, la documentación del auditado debería ser revisada para determinar la conformidad del sistema con los criterios de la auditoría. La documentación puede incluir documentos y registros pertinentes del sistema de gestión, y reportes de auditoría anteriores. La revisión debería tener en cuenta el tamaño, naturaleza y complejidad de la organización, y los objetivos y alcance de la auditoría. Puede ser necesaria una visita preliminar al sitio, para tener una visión general adecuada de la información disponible.

Preparación del Plan de Auditoría

Según las directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental, (s.f), con relación a la preparación del plan de auditoría, establece:

El líder del equipo auditor debería preparar un plan de auditoría para suministrar la información necesaria para el equipo auditor, el auditado y el cliente de la auditoría. El plan debería facilitar la programación y la coordinación de las actividades de auditoría.

El plan de auditoría debería incluir o describir:

- a) Los objetivos de la auditoría.
- b) Los criterios de la auditoría y cualquier documento de referencia.
- c) El alcance, incluida la identificación de las unidades organizacionales y funcionales y los procesos por auditar.
- d) Las fechas y lugares donde se van a realizar las actividades de auditoría en el sitio.

- e) El tiempo y duración esperados para las actividades de auditoría en el sitio, incluidas reuniones con la gerencia del auditado y las reuniones del equipo auditor.
- f) La asignación de los recursos apropiados a las áreas críticas de la auditoría.

El plan de auditoría también debería incluir, según el caso:

- g) La identificación del representante del auditado para la auditoría.
- h) El idioma de trabajo y de presentación de reportes de la auditoría, cuando sea diferente del idioma del auditor y/o auditado.
- i) Los tópicos del reporte de auditoría (incluido cualquier método de clasificación de no conformidades), formato y estructura, fecha esperada de su entrega y distribución.

Asignación de las tareas al equipo auditor

Según las directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental, (s.f), con relación a las tareas del equipo auditor, cita:

El líder del equipo auditor, en consulta con el equipo auditor, debería asignar a cada miembro del equipo la responsabilidad de auditar procesos específicos del sistema de gestión, funciones, sitios, áreas o actividades. Estas asignaciones deberían tener en cuenta la necesidad de independencia, competencia y uso efectivo de recursos por parte del auditor, al igual que las diferentes funciones y responsabilidades de los auditores, auditores en formación y expertos técnicos. Se pueden hacer cambios en las asignaciones de trabajo a medida que progresa la auditoría, para asegurar el logro de los objetivos de ésta.

Preparación de los documentos de trabajo

Según las directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental, (s.f), respecto a la preparación de los documentos de trabajo, manifiesta:

Los documentos de trabajo los debería preparar y usar el equipo auditor con propósitos de referencia y registro de los procedimientos de la auditoría, y pueden incluir:

Listas de verificación y planes de muestreo para la auditoría.

- a) Formatos para el registro de información, tales como: evidencia de soporte, hallazgos de la auditoría y registros de las reuniones.

El uso de las listas de verificación y formatos no debería restringir el alcance de las actividades de la auditoría que pueden cambiar como resultado de la información recolectada durante la auditoría.

Check List

Una lista de verificación, en inglés: check list, es una herramienta que se utiliza en diversos ámbitos de la gestión de las organizaciones para extraer una serie de propiedades de aquello que se somete a estudio.

El check list se presenta generalmente en forma de preguntas que se responden de forma binaria: lo tiene o no lo tiene, está presente o no está presente, aunque también se pueden dar más de dos opciones de respuesta, pero siempre de forma cerrada, es decir, salvo que se quiera habilitar un apartado de comentarios, las respuestas son sí o no.

El check list se pueden utilizar en cualquier área del sistema de gestión, por ejemplo: para evaluar a los proveedores, para realizar controles del producto, para verificar los productos comprados, o para evaluar la competencia del personal. (Check List: Lista de Verificación, (s.f.).)

1.2.13.3 Realización de las actividades de auditoría.

Según las directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental, (s.f), establece las siguientes actividades de Auditoría:

Reunión de Apertura

Se debería llevar a cabo una reunión de apertura con la gerencia del auditado, o en donde sea apropiado, con las personas responsables de las funciones o procesos por auditar. El propósito de una reunión de apertura es:

- a) Revisar el plan de auditoría.
- b) Presentar un breve resumen de cómo se realizarán las actividades.
- c) Confirmar los canales de comunicación.
- d) Brindar una oportunidad para que el auditado haga preguntas.

El líder del equipo auditor debe presidir la reunión, y considerar los siguientes puntos, cuando sea apropiado:

- Presentación de los participantes, incluyendo los observadores y los guías, y una descripción general de sus funciones.
- Confirmación de los objetivos, alcance y criterios de la auditoría.
- Confirmación del plan de auditoría y de otras disposiciones pertinentes con el auditado, como la fecha y hora de la reunión de cierre, cualquier reunión intermedia entre el equipo auditor y la dirección del auditado, y cualquier cambio de última hora.
- Presentación de los métodos que se van a utilizar para realizar la auditoría, incluyendo la aclaración al auditado de que la evidencia de la auditoría se basará en una muestra de la información disponible.
- Presentación de los métodos para gestionar los riesgos para la organización que pueden resultar de la presencia de los miembros del equipo auditor.
- Confirmación de los canales de comunicación formal entre el equipo auditor y el auditado.
- Confirmación del idioma que se va a utilizar durante la auditoría.
- Confirmación de que, durante la auditoría, el auditado será informado del progreso de la misma.

Comunicación durante la auditoría

El equipo auditor debería reunirse periódicamente para intercambiar información, evaluar el progreso de la auditoría y reasignar trabajo entre los auditores, según se requiera.

Durante la auditoría, el líder del equipo auditor debería comunicar periódicamente el estado de la auditoría y cualquier inquietud al auditado y al cliente de la auditoría, según el caso. La evidencia recogida en la auditoría, que sugiera un riesgo inmediato y significativo (por ejemplo: de seguridad, ambiental o de calidad), debería reportarse sin demora al auditado, y según el caso, al cliente de la auditoría.

Asignación de Funciones y Responsabilidades de los guías y observadores

Los guías y observadores pueden acompañar al equipo de auditoría pero no son parte de él. No deberían influenciar ni interferir con la realización de la auditoría.

En donde se asignan guías, deberían brindar asistencia al equipo de auditoría y actuar a solicitud del líder del equipo auditor. Sus deberes pueden incluir:

- a) Establecer contactos y citas para las entrevistas.
- b) Arreglar las visitas a partes específicas del sitio u organización.
- c) Asegurar que los miembros del equipo auditor conozcan y respetan las reglas concernientes a los procedimientos de seguridad en el sitio.

Recopilación y Verificación de la información

La información pertinente a los objetivos, alcance y criterios de la auditoría, incluida la información pertinente a las interrelaciones entre funciones, actividades y procesos se debería recolectar mediante el muestreo apropiado durante la auditoría y se debería verificar. La evidencia de auditoría se debería verificar como tal.

Los métodos de recolección de información incluyen:

- a) Entrevista.
- b) Observación de actividades.
- c) Revisión de documentos.

Generación de hallazgos de Auditoría

La evidencia de la auditoría debería evaluarse frente a los criterios de auditoría para determinar los hallazgos de la auditoría, éstos pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría. Cuando lo especifique el plan de auditoría, los hallazgos deberían incluir la conformidad y las buenas prácticas junto con la evidencia que los apoya, las oportunidades de mejora y cualquier recomendación para el auditado.

Preparación de las conclusiones

El equipo auditor se debería reunir antes de la reunión de cierre, para:

- a) Revisar los hallazgos de la auditoría y cualquier otra información recolectada durante la auditoría, contra los objetivos de la auditoría.
- b) Acordar las conclusiones de la auditoría teniendo en cuenta la incertidumbre en ésta.
- c) Preparar recomendaciones, si se especifican en los objetivos de la auditoría.
- d) Discutir las acciones complementarias de la auditoría, si es apropiado.

Las conclusiones de la auditoría pueden tratar aspectos tales como:

- a) La extensión de la conformidad del sistema de gestión con los criterios de la auditoría.
- b) La implementación y mantenimiento efectivos del sistema de gestión.
- c) La capacidad del proceso de revisión de gestión para asegurar la conveniencia, suficiencia y eficacia del sistema de gestión.

Reunión de Cierre

La reunión de cierre, presidida por el líder del equipo auditor, debería realizarse para presentar los hallazgos y conclusiones de la auditoría de tal manera que sean comprendidos y reconocidos por el auditado, y para ponerse de acuerdo, si es necesario, en el intervalo de tiempo para que el auditado presente un plan de acciones correctivas y preventivas. Entre los participantes en la reunión de cierre debería incluirse al auditado y podría también incluirse al cliente de la auditoría y a otras partes. Si es necesario, el líder del equipo auditor debería prevenir al auditado de las situaciones encontradas durante la auditoría que pudieran disminuir la confianza en las conclusiones de la auditoría.

1.2.13.4 *Preparación y Distribución del Informe*

Según las directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental, (s.f), con relación a la preparación y distribución del informe de auditoría, establece:

Preparación del Informe de Auditoría

El líder del equipo auditor debería ser el responsable de la preparación y contenido del reporte de auditoría. El reporte de auditoría debería proporcionar un registro completo, exacto, conciso y claro de la auditoría.

El reporte de auditoría debería incluir o hacer referencia a lo siguiente:

- a)** Los objetivos de la auditoría.
- b)** El alcance de la auditoría, particularmente la identificación de las unidades organizacionales y funcionales o los procesos auditados y el período de tiempo abarcado.
- c)** La identificación del cliente de la auditoría.
- d)** La identificación de los miembros del equipo auditor.
- e)** Las fechas y lugares en donde se realizaron las actividades de auditoría en el sitio.
- f)** Los criterios de la auditoría.
- g)** Los hallazgos de la auditoría.
- h)** Las conclusiones de la auditoría.

Distribución del Informe de Auditoría

El reporte de auditoría se debería emitir dentro del período de tiempo acordado. Si esto no es posible, se deberían comunicar al cliente de la auditoría las razones de este retraso y se debería acordar una nueva fecha para su emisión. El reporte de auditoría debería estar fechado, revisado y aprobado como se defina en los procedimientos del programa de auditoría.

Posteriormente, el reporte de auditoría se debería distribuir a los receptores destinados por el cliente de la auditoría.

El reporte de auditoría es propiedad del cliente de la auditoría y se debería respetar y proteger apropiadamente la confidencialidad, por parte de los miembros del equipo auditor y los receptores del reporte.

1.2.13.5 *Finalización de la Auditoría*

La auditoría está completa cuando han finalizado todas las actividades del plan de auditoría y el reporte de auditoría aprobado ha sido distribuido.

1.2.13.6 *Actividades de Seguimiento de la Auditoría*

Según las directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental, (s.f), con relación a las actividades de seguimiento de la Auditoría, señala:

Las conclusiones de la auditoría pueden indicar la necesidad de acciones correctivas, preventivas y de mejora, según el caso. Estas acciones no se consideran parte de la auditoría y usualmente las realiza el auditado dentro de un período de tiempo acordado.

El auditado debería mantener informado al cliente de la auditoría acerca del estado de estas acciones, según sea apropiado. El cumplimiento y eficacia de la acción correctiva se deberían verificar de acuerdo con un procedimiento apropiado. Esta verificación puede ser parte de una auditoría posterior.

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO

2.1 Modalidad de la investigación

2.1.1 *Método Mixto*

Hernández, (2010), al hablar del método de investigación mixto, destaca:

Los métodos de investigación mixta son la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno. Éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (pág. 546)

En la presente investigación se utilizó el método mixto, en el cual interviene el método cuantitativo, debido a que se enfocó en las mediciones numéricas, recolección de datos del check list y su análisis para llegar a responder las preguntas de investigación, de la misma manera el método cualitativo permitió recabar información mediante encuestas, entrevistas, descripciones o reconstrucción de hechos, además permitió verificar el cumplimiento de los requisitos de calidad contempladas en la Norma ISO 9001:2015.

2.2 Tipos de investigación

A criterio de Bernal, (2006), sobre los tipos de investigación, establece:

Existen diferentes tipos de investigación y es necesario conocer sus características para saber cuál de ellos se ajusta mejor a la investigación que va a realizarse.

- **Investigación histórica.** - Analiza la relación de dichos sucesos con otros eventos de la época y sucesos presentes.
- **Investigación documental.** - Analiza la información de un determinado tema, con la finalidad de establecer relaciones o diferencias del objeto de estudio.
- **Investigación descriptiva.** - Reseña rasgos, cualidades de la situación o fenómeno objeto de estudio.
- **Investigación explicativa.** - Da razones del porqué de las cosas, los hechos, los fenómenos o las situaciones. En esta investigación se analizan causas y efectos de la relación entre variables. (págs. 109- 115)

En la presente investigación fue necesario utilizar diferentes tipos de investigación, ya que se realizó la recopilación de información para poder armar el marco teórico de la investigación sobre temas relacionados con la Auditoría de Calidad de trabajos de titulación anteriores, libros, revistas, sitios web, etc., con la finalidad ahondar más en el tema de investigación realizado.

Además, se examinaron los procesos y procedimientos del proceso de producción para establecer el nivel de cumplimiento de los requisitos de calidad que establece la Norma ISO 9001:2015, de tal manera logró esclarecer las no conformidades de la Auditoría con un análisis de causas y efectos de los problemas existentes en SUMATEX.

2.3 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

2.3.1 *Métodos de Investigación*

2.3.1.1 *Método Deductivo*

Bernal, (2006), afirma que el Método Deductivo es:

Un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc., de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (pág. 56)

En la presente investigación se aplicó el método deductivo para la recolección de la información partiendo de leyes y normas, conceptos y definiciones que ayudaron a formar el marco teórico en el cual se sustenta la ejecución de la presente Auditoría de Calidad.

2.3.1.2 *Método Inductivo*

Bernal, (2006), respecto del Método Inductivo, señala:

Este método de investigación utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.

Este método se utilizó al ejecutar las fases de auditoría para evaluar los procesos de producción y cumplimiento de los requisitos de calidad aplicables a la empresa, con la intención de emitir una opinión razonable y profesional sobre la situación real imperante.

2.3.2 *Técnicas e instrumentos de investigación*

Según Bernal, (2006), establece las siguientes técnicas de investigación:

Encuesta

Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.

Se realizaron encuestas al personal que labora en la empresa “SUMATEX” con la finalidad de recabar información necesaria para determinar los hallazgos pertinentes.

Entrevista

Es una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio.

Se realizó la entrevista a la Gerente-Propietaria con el propósito de recabar información necesaria para los principales hallazgos de la empresa con preguntas fundamentales que ayudaron al desarrollo de la investigación.

Observación directa

La observación directa cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completos, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo.

Esta técnica se aplicó al efectuar visitas a las instalaciones de la empresa “SUMATEX”, a fin de revisar la documentación sustentadora de los procesos de elaboración de las cédulas analíticas y narrativas que serán evaluadas a través de la auditoría de calidad y así obtener evidencia suficiente, competente y pertinente para sustentar el informe final de Auditoría.

Análisis de documentos

Es una técnica basada en fichas bibliográficas que tienen como propósito analizar material impreso. Se usa en la elaboración del marco teórico del estudio. Para una investigación de calidad, se sugiere utilizar simultáneamente dos o más técnicas de recolección de información, con el propósito de contrastar y complementar los datos.

Se analizaron los principales documentos de la empresa como sus políticas y manuales de calidad para verificar si cada documento se lleva a cabo de acuerdo a lo planificado estableciendo cambios y complementando información.

Cuestionario

Es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación. (Bernal, 2006, págs. 177-217)

Se elaboró un cuestionario con preguntas claves respondidas por todos los involucrados de SUMATEX con la finalidad de recolectar datos e información necesaria, encontrando así los hallazgos.

2.4 Población

Hernández, Fernández, & Baptista, (2010), menciona que la población es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (pág.174)

Con base en la definición anterior y debido al tamaño reducido de la población objeto de estudio que conforma la empresa “SUMATEX”, se consideró innecesario aplicar la muestra, por lo que se consideró a toda la población como objeto de estudio.

Tabla 1-2: Personal de la Empresa “SUMATEX”

Personal	Número
Administrativo	5
Producción	25
Ventas	10
Total	35

Fuente: SUMATEX

Elaborado por: Girón, V. 2019

2.5 Idea a defender

La Auditoría de Calidad contribuye a verificar los niveles de eficiencia y efectividad de los procesos, el grado de cumplimiento de la normativa legal y control interno de la Empresa SUMATEX, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2017.

CAPÍTULO III: MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Análisis de Resultados

1. ¿Anteriormente se ha realizado una Auditoría de Calidad a la empresa?

Tabla 1-3: Anteriormente se ha realizado una Auditoría de Calidad a la empresa

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	35	100%
TOTAL	35	100%

Fuente: SUMATEX

Elaborado por: Girón, V. 2019

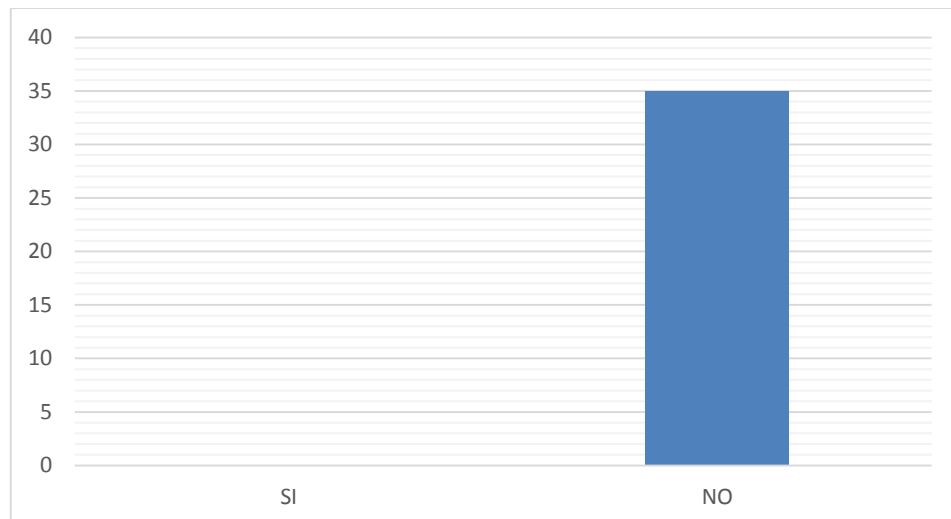


Gráfico 1-3: Anteriormente se ha realizado una Auditoría de Calidad a la empresa

Fuente: SUMATEX

Elaborado por: Girón, V. 2019

RESULTADOS: Según la encuesta realizada al personal de “SUMATEX”, el 100% de ellos respondieron que no se ha realizado anteriormente una Auditoría de Calidad.

ANÁLISIS: Al no haberse realizado nunca una Auditoría de Calidad a la empresa “SUMATEX”, esta permitió verificar cada una de las políticas y procedimientos con el propósito de realizar ciertas reorientaciones en caso de ser necesarias, además se identificó los fallos existentes en los diferentes procesos, descubriendo posibles oportunidades, de tal manera que sus directivos puedan tomar decisiones en base a la situación de la gestión de calidad mostrada en la auditoría.

2. ¿Cree usted que una Auditoría de Calidad ayudará a evaluar la eficacia y el grado de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015?

Tabla 2-3: Cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	29	83%
NO	6	17%
TOTAL	35	100%

Fuente: SUMATEX

Elaborado por: Girón, V. 2019

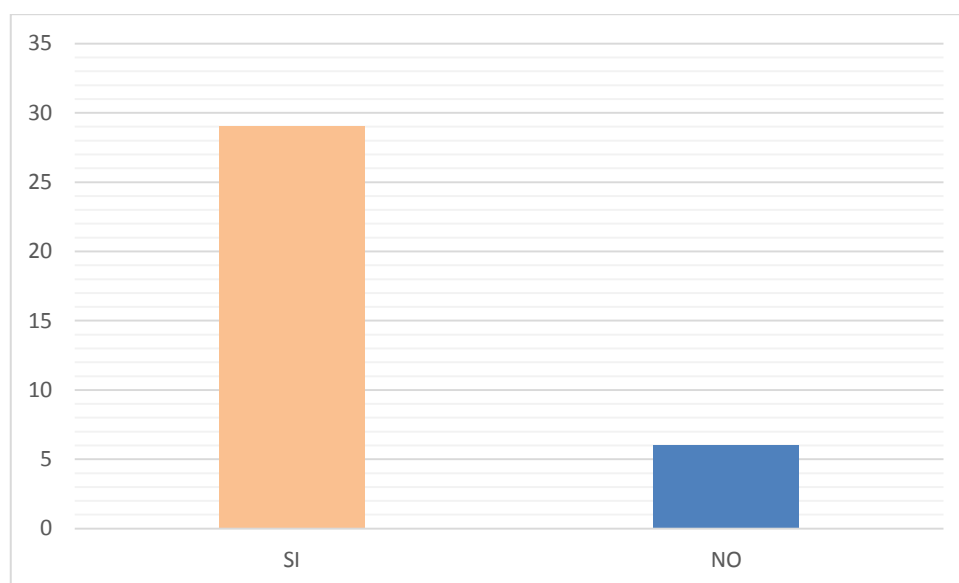


Gráfico 2-3: Cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad

Fuente: SUMATEX

Elaborado por: Girón, V. 2019

RESULTADOS: De los datos obtenidos en la encuesta el 83% de los empleados están de acuerdo que una Auditoría de Calidad ayudará a evaluar la eficacia y el grado de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015, mientras que el 17% consideran que la aplicación de una Auditoría de Calidad no permitirá mejorar los procesos.

ANÁLISIS: Es muy importante la opinión de los empleados de la empresa, ya que si ellos piensan que una Auditoría de Calidad ayudó a evaluar la eficacia y el grado de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, esta contribuirá a la consecución de los objetivos y permitirá medir el grado de cumplimiento de los mismos, ya que si una actividad es eficaz consigue los resultados que se pretende conseguir.

3. ¿Conoce usted si la alta dirección de la empresa está comprometida con la mejora continua de los productos que elabora?

Tabla 3-3: Conoce usted si la alta dirección de la empresa está comprometida

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	31	89%
NO	4	11%
TOTAL	35	100%

Fuente: SUMATEX

Elaborado por: Girón, V. 2019

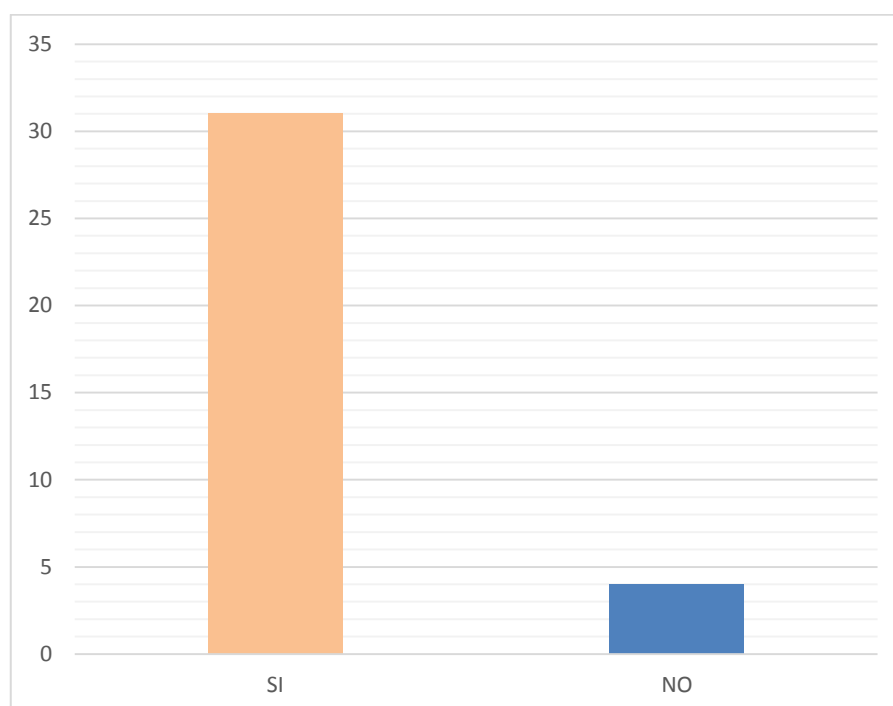


Gráfico 3-3: Conoce usted si la alta dirección de la empresa está comprometida

Fuente: SUMATEX

Elaborado por: Girón, V. 2019

RESULTADOS: Del 100% de los empleados encuestados, el 89% contestó que la alta dirección de la empresa sí está comprometida con la mejora continua de los productos que elabora, mientras que el 11% restante mencionó que la alta dirección de la empresa no se ha empoderado lo suficiente al momento de hablar de mejora continua.

ANÁLISIS: Una de las principales metas de la empresa es mejorar e innovar día tras día, ofrecer los mejores productos en cuanto a calidad y precio, es una estrategia de la cual todos los empleados deben participar ya que ellos intervienen en el proceso diario de producción.

4. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad debidamente certificado?

Tabla 4-3: Conoce usted si la empresa cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad debidamente certificado

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	35	100%
TOTAL	35	100%

Fuente: SUMATEX

Elaborado por: Girón, V. 2019

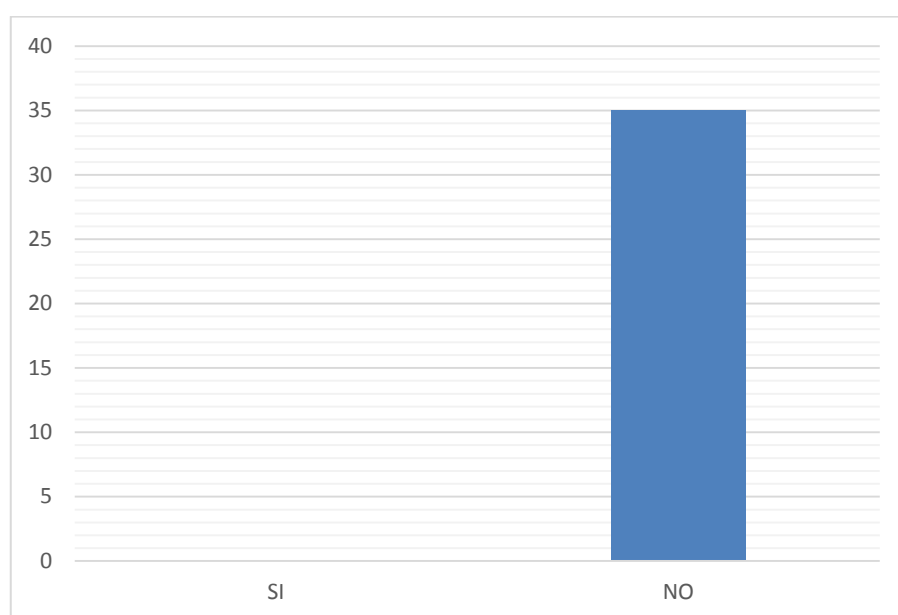


Gráfico 4-3: Conoce usted si la empresa cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad debidamente certificado

Fuente: SUMATEX

Elaborado por: Girón, V. 2019

RESULTADOS: El 100% de los empleados encuestados contestaron que “SUMATEX” no cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad debidamente certificado.

ANÁLISIS: De los resultados obtenidos, se puede establecer que es importante implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, ya que permitirá controlar el desempeño de los procesos y de la organización, ayudará a cumplir de manera más adecuada la normativa relacionada con los productos y servicios; y, con la implementación del SGC mejorará el desempeño de los trabajadores de la empresa.

5. ¿La empresa cuenta con un Manual de Calidad y con un responsable que supervise las actividades que se realizan dentro de la misma?

Tabla 5-3: La empresa cuenta con un Manual de Calidad

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	22	63%
NO	13	37%
TOTAL	35	100%

Fuente: SUMATEX

Elaborado por: Girón, V. 2019

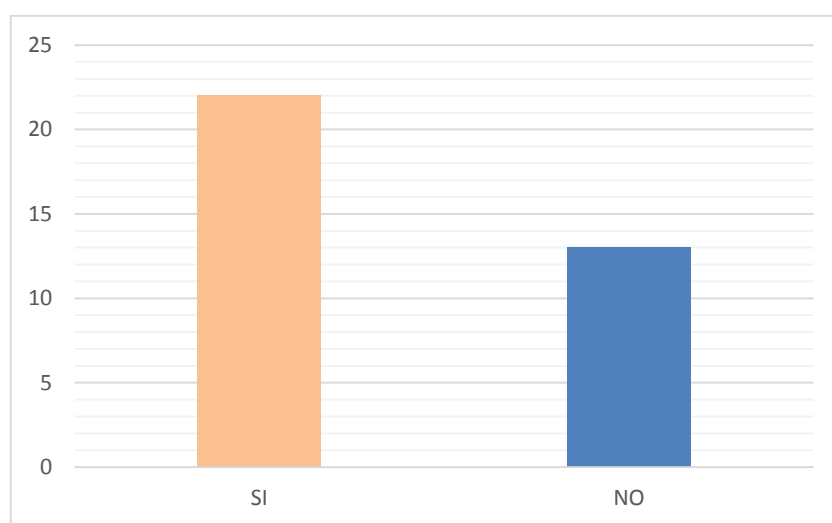


Gráfico 5-3: La empresa cuenta con un Manual de Calidad

Fuente: SUMATEX

Elaborado por: Girón, V. 2019

RESULTADOS: De las encuestas aplicadas al personal de SUMATEX, se determinó que un 63% conocen de la existencia de un Manual de Calidad y tienen una idea clara a que se refiere dicho manual, mientras que el 37% restante desconocen la existencia del manual de calidad en la que se basa el sistema.

ANÁLISIS: Es importante que todos los trabajadores conozcan de la existencia del manual de calidad puesto que éste contiene una recopilación de forma estructurada de las políticas de la empresa, los procedimientos operativos, objetivos de calidad y las normas internas que se deben cumplir al momento de elaborar un producto; y, paralelamente, cuente con una persona responsable de la supervisión de las actividades que se realizan dentro de la misma.

6. ¿La empresa cuenta con Políticas de Calidad claramente definidas?

Tabla 6-3: La empresa cuenta con Políticas de Calidad claramente definidas

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	22	63%
NO	13	37%
TOTAL	35	100%

Fuente: SUMATEX

Elaborado por: Girón, V. 2019

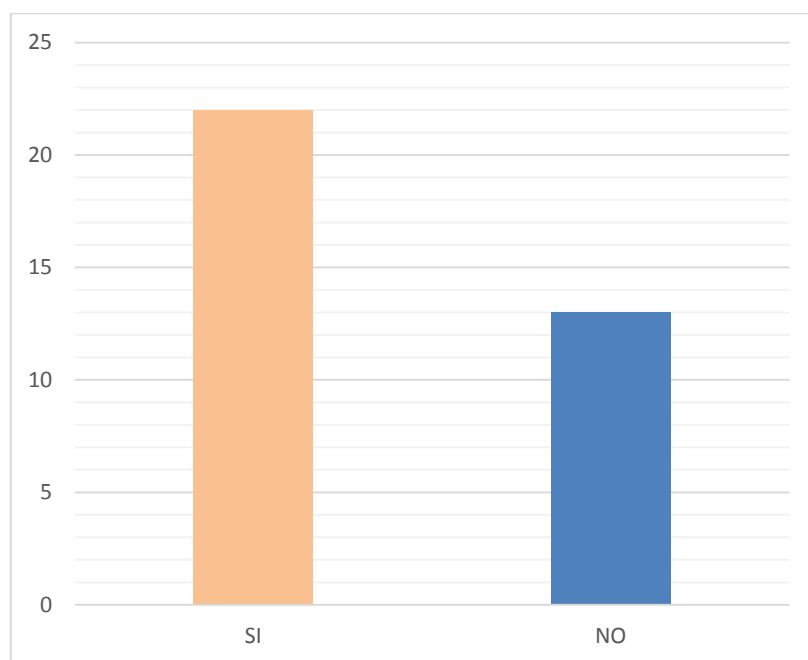


Gráfico 6-3: La empresa cuenta con Políticas de Calidad claramente definidas

Fuente: SUMATEX

Elaborado por: Girón, V. 2019

RESULTADOS: Tras realizar las encuestas al personal se determinó que un 63% conocen de la existencia de las Políticas de Calidad, mientras que el restante 37% desconocen la existencia de las políticas de calidad.

ANÁLISIS: Las políticas de calidad deben ser conocidas por todos los miembros de la empresa, ya que contienen los objetivos de la empresa los cuales deben ser medibles, específicos y alcanzables, y deben ser fiel reflejo de la situación actual de “SUAMTEX”.

7. ¿Se ha socializado el Manual y los Procedimientos de Calidad con todo el personal?

Tabla 7-3: Se ha socializado el Manual y los Procedimientos de Calidad con todo el personal

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	20	57%
NO	15	43%
TOTAL	35	100%

Fuente: SUMATEX

Elaborado por: Girón, V. 2019

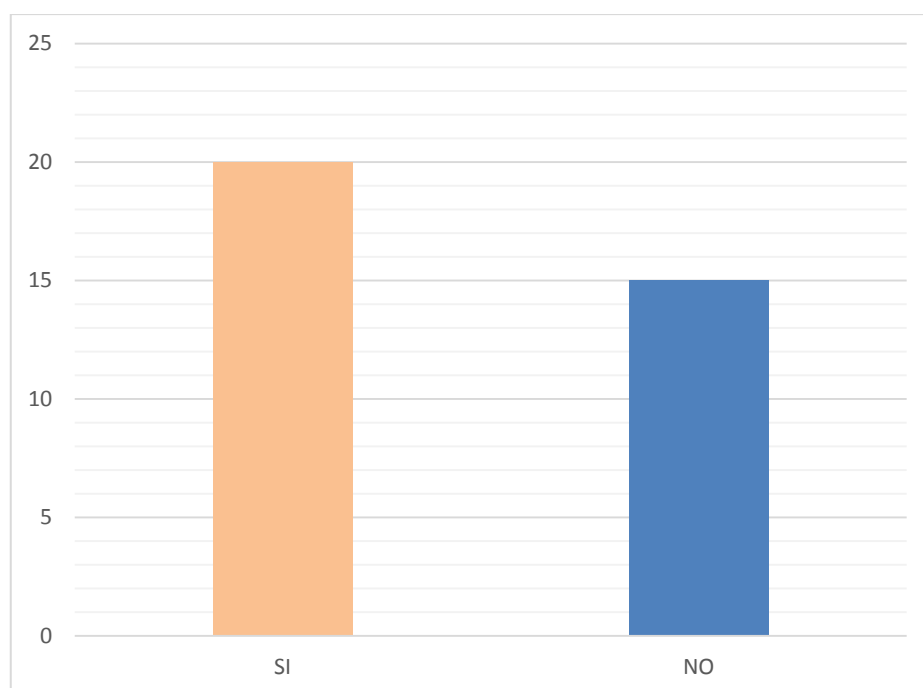


Gráfico 7-3: Se ha socializado el Manual y los Procedimientos de Calidad con todo el personal

Fuente: SUMATEX

Elaborado por: Girón, V. 2019

RESULTADOS: Los datos arrojados tras realizar las encuestas al personal de la empresa SUMATEX, revelan que un 57% manifiestan que si se ha socializado el Sistema de Gestión de Calidad en varias ocasiones, pero no se ha realizado un correcto seguimiento de la socialización realizada, mientras que el 43% restante advierten que no se ha socializado tal socialización.

ANÁLISIS: El Manual y Políticas de Calidad debe ser difundido y entendido por todo el personal que labora en SUMATEX, a fin de que conozca, esté motivado, y participe tanto en el desarrollo de las actividades relacionadas con la calidad, como en la detección de no conformidades, y en el desarrollo de actividades que conduzcan a la mejora continua.

8. ¿Considera usted necesario la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad?

Tabla 8-3: Considera usted necesario la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	30	86%
NO	5	14%
TOTAL	35	100%

Fuente: SUMATEX

Elaborado por: Girón, V. 2019

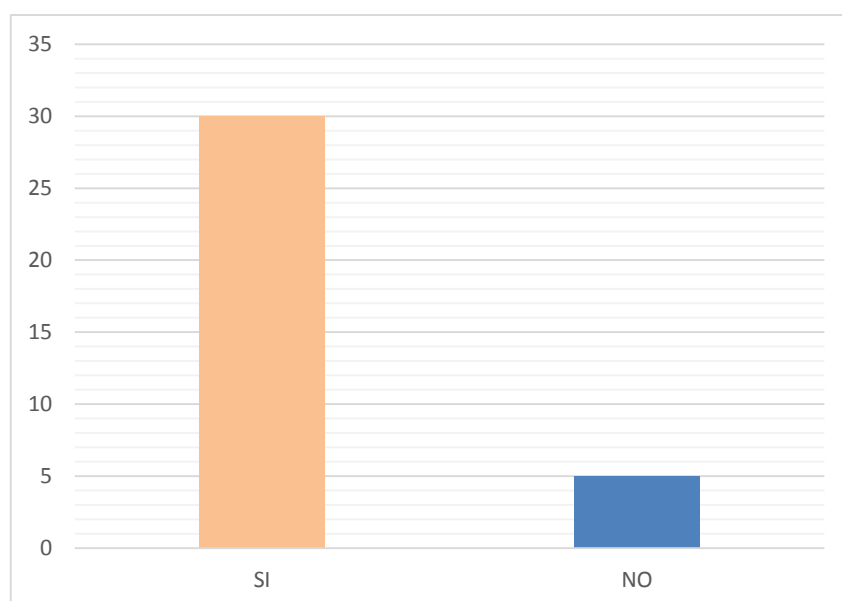


Gráfico 8-3: Considera usted necesario la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad

Fuente: SUMATEX

Elaborado por: Girón, V. 2019

RESULTADOS: El 86% de los empleados encuestados afirma que si es necesario la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad, mientras que el 13% restante considera que no es relevante.

ANÁLISIS: A nivel empresarial es importante contar con un adecuado Sistema de Gestión de Calidad, ya que es un conjunto de herramientas que ayudan a mejorar la gestión de la empresa, haciendo más eficientes los procedimientos, y permitiendo controlar el desempeño de los procesos y ayudar a cumplir de manera más adecuada la normativa, tomando para el efecto en cuenta los requisitos y expectativas del cliente.

9. ¿Cuenta usted con la información y las herramientas necesarias para cumplir con sus funciones?

Tabla 9-3: Cuenta usted con la información y las herramientas necesarias

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	29	83%
NO	6	17%
TOTAL	35	100%

Fuente: SUMATEX

Elaborado por: Girón, V. 2019

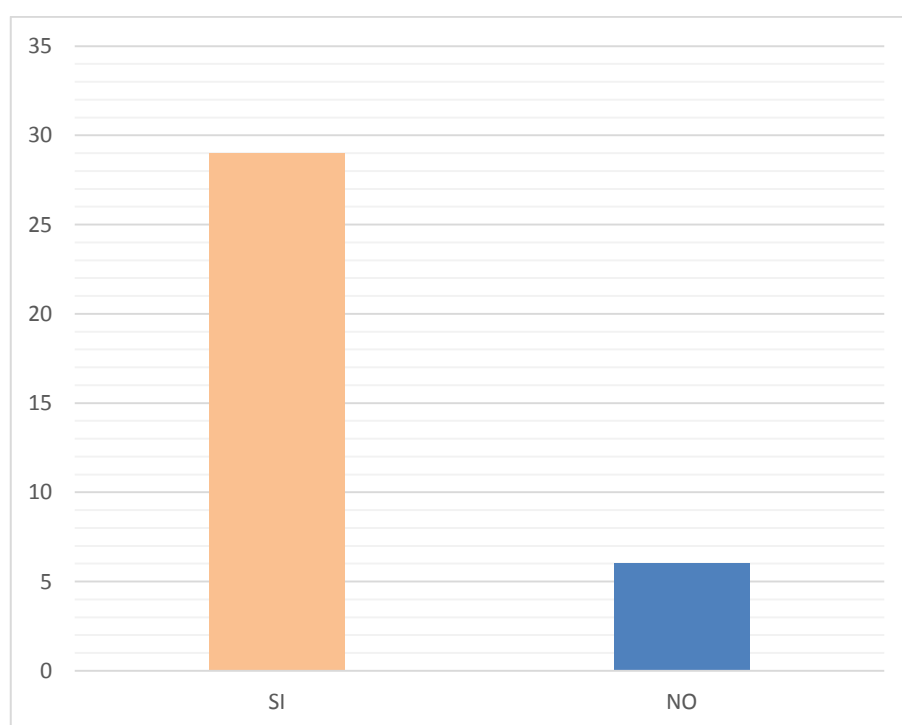


Gráfico 9-3: Cuenta usted con la información y las herramientas necesarias

Fuente: SUMATEX

Elaborado por: Girón, V. 2019

RESULTADOS: El 83% de los empleados encuestados respondió que si cuenta con los implementos necesarios para realizar su trabajo, mientras que el 17% restante respondió de forma negativa.

ANÁLISIS: Hoy en día SUMATEX cuenta con todas las herramientas y maquinarias necesarias para que los empleados realicen su trabajo de manera eficiente enmarcados en lo que determina el sistema de gestión de calidad, facilitando el trabajo, reduciendo gastos innecesarios y ayudando al crecimiento de la empresa tanto interna como externamente.

10. ¿En caso de producirse desviaciones o no conformidades, se adoptan de manera inmediata las acciones preventivas y correctivas que sean del caso?

Tabla 10-3: En caso de producirse desviaciones o no conformidades

RESPUESTAS	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	15	43%
NO	20	57%
TOTAL	35	100%

Fuente: SUMATEX

Elaborado por: Girón, V. 2019

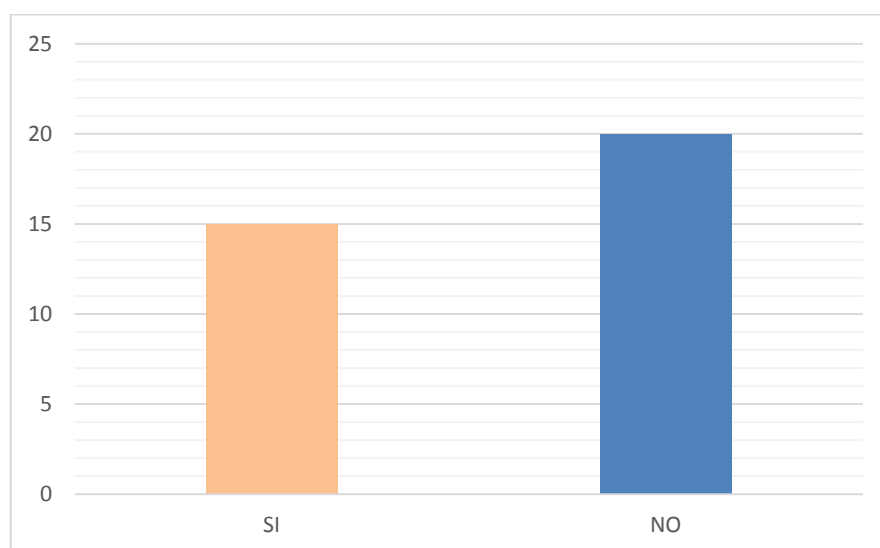


Gráfico 10-3: En caso de producirse desviaciones o no conformidades

Fuente: SUMATEX

Elaborado por: Girón, V. 2019

RESULTADOS: El 57% de los empleados encuestados respondió de manera negativa, indicando que no se adoptan medidas correctivas o preventivas en caso de suceder un error, desviación o no conformidad; sin embargo, el 43% restante advierten que si se adoptan tales medidas.

ANÁLISIS: Las medidas correctivas o preventivas representan la manera de corregir los posibles errores, desviaciones o no conformidades que estén sucediendo en la empresa. SUMATEX no cuenta con un plan de acción inmediata frente a cualquier problema, es por ello que es imprescindible que frente a cualquier error la empresa tenga preparado un plan o estrategias para poder solucionar de manera inmediata cualquier inconveniente.

3.2 Propuesta

3.2.1 Título

AUDITORÍA DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 A LA EMPRESA SUMATEX, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2017.

3.3 Contenido de la propuesta

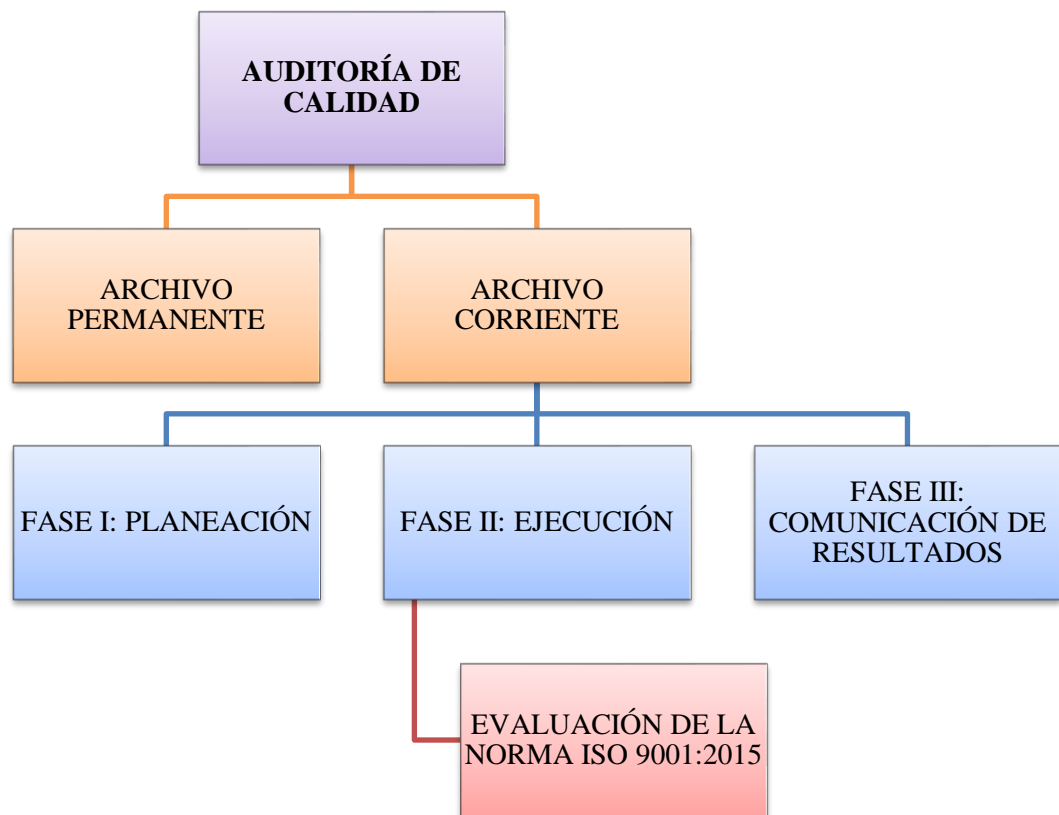
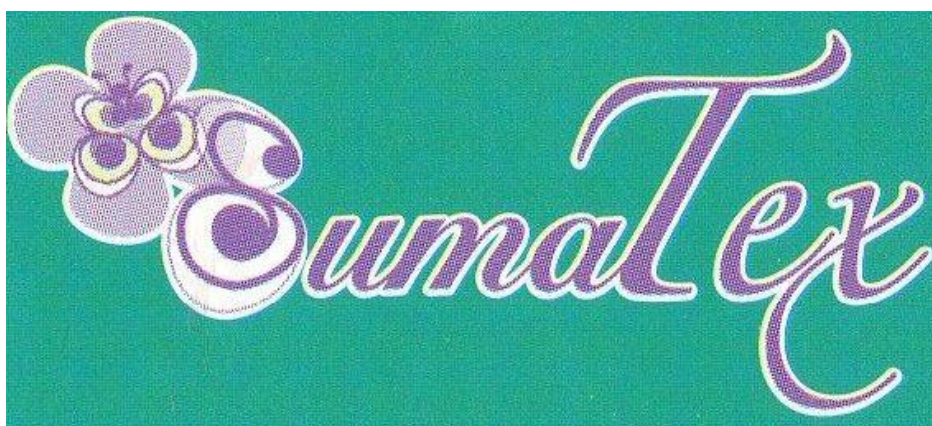


Figura 1-3: Contenido de la propuesta


Elaborado por: Girón, V. 2019

ARCHIVO PERMANENTE



CLIENTE:	Empresa “SUMATEX”
DIRECCIÓN:	Junín 45-37 y Las Palmeras
NATURALEZA DEL TRABAJO:	Auditoría de Calidad
PERÍODO:	Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2017.

EQUIPO DE TRABAJO	
Raquel Virginia Colcha Ortiz	Supervisora
Javier Lenin Gaibor	Jefe de Equipo
Vivian Gabriela Girón Silva	Auditora Junior

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	A/P 1/1
	
ARCHIVO PERMANENTE	

ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE

N°	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
	Información General de la Empresa	
1	Reseña Histórica	R/H
2	Filosofía Empresarial	F/E
3	Políticas	P
4	Ubicación Geográfica	U/G
5	Organigrama Estructural	O/E
6	Información General	I/G
7	Registro Único de Contribuyentes	RUC
	Formalidades	
1	Carta de Presentación	C/P
2	Propuesta de Auditoría	P/A
3	Contrato de Auditoría	C/A
	ÍNDICES Y MARCAS	
1	Hoja de Índices	H/I
2	Hoja de Marcas	H/M
	PROGRAMA DE AUDITORÍA	
1	Programa General de Auditoría	PGA

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	29/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	29/04/2018

<p align="center">EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</p>	<p align="center">R/H 1/1</p>
<p align="center">RESEÑA HISTORICA</p>	

SUMATEX inicia sus actividades el 3 de septiembre de 1986 con la Ing. Susana Guaraca como su Gerente – Propietaria; en primera instancia como suministradora de materiales textiles y luego, desde el año 1994, en la confección de prendas blancas como sábanas, mantelería, entre otros; con apenas un par de máquinas industriales adquiridas al remate del Banco Nacional de Fomento.

Posteriormente con el apoyo de créditos comerciales desarrolla una producción en serie que le permite implementar una planta industrial ubicada en las calles Veloz y Uruguay, en la ciudad de Riobamba para cubrir una producción de prendas de punto en un 70% y 30% en tejidos planos.

Actualmente la empresa cuenta con una fábrica industrial ubicada en la ciudad de Riobamba en las calles Junín y Palmeras, tres puntos de venta propios ubicados en las calles: Guayaquil y Espejo; 10 de Agosto y Rocafuerte; y, en la España entre Olmedo y Guayaquil. Adicionalmente ha establecido una franquicia en la ciudad de Guayaquil, ubicada en el sector de la Bahía: Calle Luzuriaga entre Eloy Alfaro y Chile.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	29/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	29/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	F/E 1/2
	
FILOSOFÍA EMPRESARIAL	

MISIÓN

“La Misión de SUMATEX es confeccionar y comercializar prendas de vestir, de dormir y ropa blanca, que satisfagan las necesidades del mercado en forma competitiva, cumpliendo con ética las obligaciones con sus clientes, proveedores, empleados, socios, el Estado y la comunidad en la que se desarrollan sus actividades la empresa”

VISIÓN

“Ser empresa líder del centro del país en la producción e innovación de prendas de vestir para dormir, así como ser modelo de excelencia en todos sus procesos, reflejada en productos competitivos con fidelidad a sus valores corporativos”

OBJETIVOS

A largo plazo. - Mejorar la calidad de los productos mediante un estudio de COSTEO ABC y ampliar el mercado de distribución.

A mediano plazo. - Establecer políticas definidas de compra de materiales y venta de productos terminados.

A corto plazo. - Implantar sistemas automatizados de control de inventarios y facturación electrónica en el área de ventas.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	02/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	02/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	F/E 2/2
	
FILOSOFÍA EMPRESARIAL	

FINALIDAD

- **Producir** prendas de dormir de alta calidad a través de procesos eficientes con tecnología de punta, con respeto a la comunidad y al medio ambiente.
- **Buscar** la satisfacción del cliente promoviendo innovación, mejoramiento constante y control eficaz de calidad basados en la honestidad y consideración.
- **Motivar** al personal para conseguir un ambiente de trabajo agradable y bienestar tanto laboral como personal.

VALORES CORPORATIVOS

- Competitividad.
- Confianza.
- Lealtad.
- Honestidad.
- Compromiso.
- Respeto.
- Eficiencia.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	02/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	02/04/2018

<p align="center">EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</p>	<p align="center">P 1/2</p>
<p align="center">POLÍTICAS</p>	



Generales

- **Producir** prendas de dormir de alta calidad a través de procesos eficientes con tecnología de punta y respeto a la comunidad y al medio ambiente.
- **Buscar** la satisfacción del cliente promoviendo innovación, mejoramiento constante y control eficaz de calidad basados en la honestidad y consideración.
- **Motivar** al personal para conseguir un ambiente de trabajo agradable y bienestar tanto laboral como personal.

Comerciales

STOCK. - La empresa maneja una política en cuanto al stock de existencias, es decir, se deberá contar siempre con un pequeño número de unidades en el inventario final con el objeto de en caso de imprevistos o de desabastecimiento se pueda responder frente a los clientes al por menor.

COMERCIALIZACION. - En cuanto a la política de comercialización se vende al por mayor 60/40 y al por menor 90/10; esto se debe a que al por mayor se trata de ser consecuente con el cliente quien espera de sus ventas obtener los fondos para el pago. En cambio, en el caso de las ventas al por menor solo es el 10% a crédito y 90% en efectivo, ya que se considera bajo esta modalidad de comercialización a los convenios institucionales que mantiene la empresa con sus clientes.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	02/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	02/04/2018

<p align="center">EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</p>	<p align="center">P 2/2</p>
<p align="center">POLÍTICAS</p>	

También se debe mencionar, en cuanto a la política de comercialización que se planifica dando prioridad a la producción al por mayor con un 70% vs. el 30% al por menor.

PRECIOS. - En cuanto a la política de precios, la empresa considera un margen de utilidad aproximadamente del 65% sobre el costo para el precio al por mayor; y, para el precio al por menor un 35%.

COSTOS. - En cuanto a la política de costos se debe resaltar que, al considerar los Costos Indirectos de Fabricación, se han establecido estándares fijos.


COMISIONES EN VENTAS. - En cuanto a las comisiones en ventas se puede señalar que la Empresa ha considerado los siguientes porcentajes de comisión para el personal de ventas:

- *Ventas al por menor:* 2% sobre ventas al contado y 1% sobre ventas a crédito.
- *Ventas al por mayor:* 5% sobre ventas totales y si además son al contado en un monto superior a \$5.000,00 es el 7%.

INVENTARIOS. - Como política empresarial se toma como referencia que se espera como inventario final de materia prima un 58% de la producción del mes siguiente.

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO EN PRODUCCIÓN. - Esta política señala que la producción se da mediante grupos de trabajo establecidos aleatoriamente cada mes y conformado por 5 personas; éstas realizarán el proceso de costura y control de calidad. Para ello se asignarán jefes de grupo quienes anotarán la cantidad de prendas que se obtengan en el mes.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	02/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	02/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	U/G 1/1
	
UBICACIÓN GEOGRÁFICA	

La Empresa “SUMATEX” se encuentra ubicada en la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba, en las calles Junín 45-37 y Las Palmeras; teléfono (03) 2960-192

Macro Ubicación Geográfica de “SUMATEX”

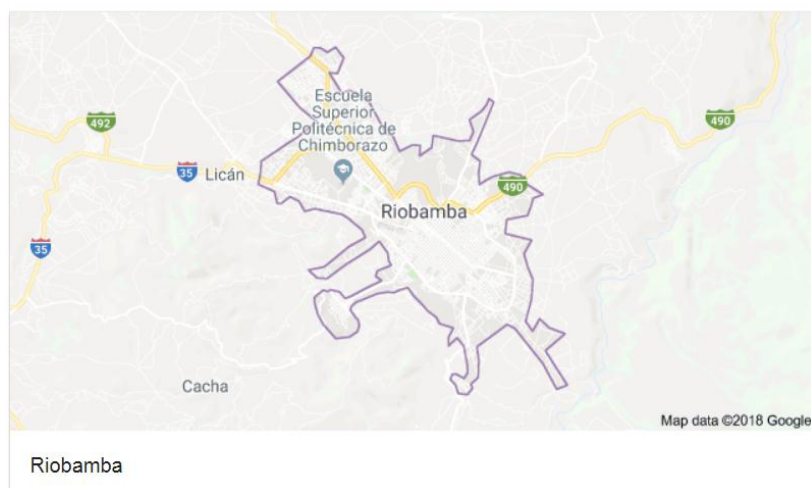
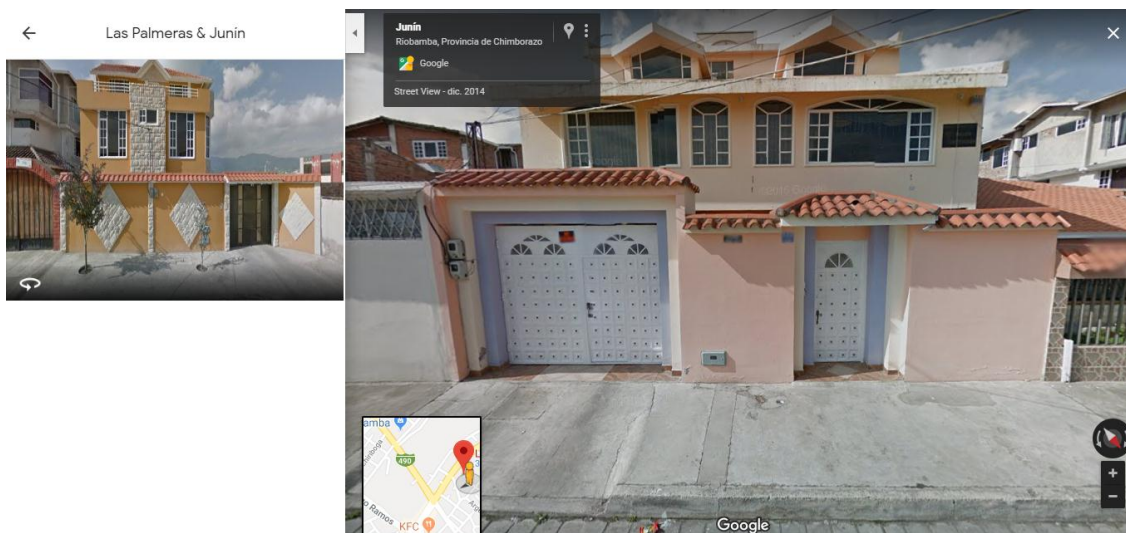



Figura 2-3: Micro Ubicación Geográfica de “SUMATEX”



ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	02/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	02/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	O/E 1/3
	
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	

La estructura organizacional de la fábrica SUMATEX es relativamente sencilla con flujo de información de doble vía (ascendente y descendente) en las siguientes áreas funcionales:

- El Área de Producción.
- El Área Financiera.
- El Área de Mercadeo y Ventas.

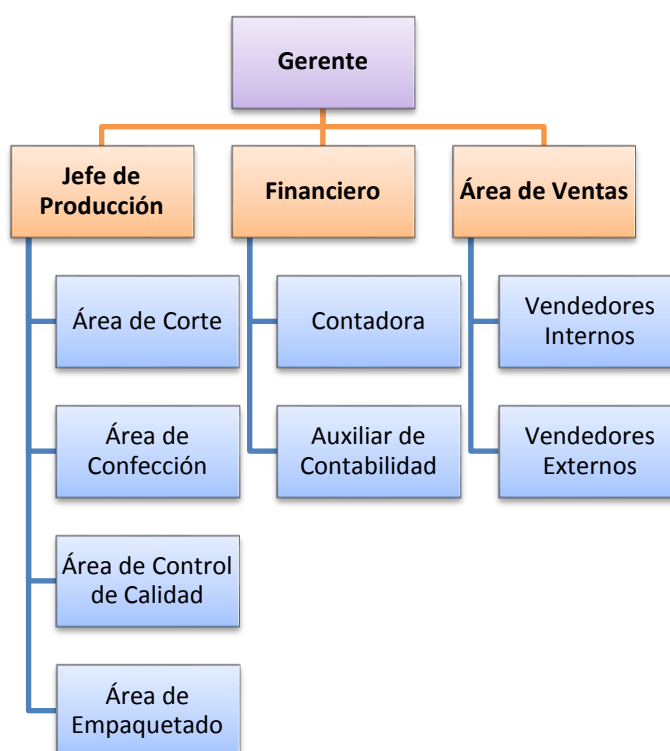



Figura 3-3: Organigrama Estructural SUMATEX
 Elaborado por: Girón, V. 2019

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	02/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	02/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	O/E 2/3
	
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	

1. Gerente General

El gerente general, será el encargado de administrar el ente económico. Dentro de sus funciones comprenden:


- Velar por el buen funcionamiento de los departamentos de la empresa.
- Negociar fuentes de financiamiento.
- Desarrollar negociaciones comerciales en pro de incursionar en nuevos mercados.
- Abastecer de materiales a la producción, etc.

2. Jefe de Producción

El jefe de producción será un profesional del área de corte y confección cuyas funciones comprenden:

- Vigilar los procesos de producción en todas sus áreas.
- Solicitar a la gerencia cuando sea necesario los materiales para el desarrollo de las actividades del departamento.
- Controlar asistencia, puntualidad y orden en el grupo obrero.
- Organizar los grupos de trabajo.
- Tomar las pruebas de ingreso a los aspirantes a obreros.
- Diseñar patrones y moldes.
- Establecer nuevos productos y líneas de producción; etc.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	02/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	02/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	O/E 3/3
	
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	

3. Jefe Financiero – Contadora

El jefe financiero o contador será un profesional del área financiera encargado de:


- Llevar ordenada y prolijamente la contabilidad de la empresa.
- Establecer precios.
- Determinar costos de producción.
- Realizar roles de pago a todo el personal.
- Analizar las fuentes de financiamiento convenidas.
- Declarar impuestos.
- Organizar los planes estratégicos y presupuestos.
- Llevar sistemas de control interno, etc.

4. Vendedores

Los vendedores tendrán como funciones:

- Analizar el mercado y ofrecer las líneas de productos.
- Hacer pedidos a producción.
- Receptar mercadería o en su defecto facturas al cobro.
- Cobrar a los clientes; etc.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	02/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	02/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	I/G 1/3 
INFORMACIÓN GENERAL	

LOGO:



Nombre Empresa: SUMATEX
Representante Legal: Ing. Susana Guaraca
RUC: 1500317605001
Tipo de Contribuyente: Obligado a llevar contabilidad
Planta Industrial: Junín 45-37 y Las Palmeras
Teléfono: (03)2960192
Calificación Artesanal: Junta de Defensa del Artesano N° 82908
Rama Artesanal: Corte y confección.

ACTIVIDADES:

- **Actividad Económica Principal**

Fabricación de prendas de vestir para dormir de damas, caballeros y niños.

- **Actividades Económicas Secundarias**

Fabricación de ropa blanca, edredones, sábanas, ropa de baño, etc.

DATOS EMPRESARIALES

Matriz: Riobamba – Guayaquil 22-02 y Espejo
Sucursales: Riobamba – España 20-39 y Guayaquil
 Riobamba – 10 de Agosto s/n y Rocafuerte
Distribuidora: Guayaquil – Chile y Padre Aguirre – Bahía Mall.
Maquinaria Existente: 20 máquinas de operación y 5 complementarias.
Capacidad de Producción: 12.000 prendas mensuales en temporada normal; y
 hasta 25.000 prendas en temporada alta.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	03/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	03/04/2018


EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	I/G 2/3
	
INFORMACIÓN GENERAL	

Tabla 11-3: Destino de Producción

COSTA	SIERRA	ORIENTE
Esmeraldas	Quito	Tena
Portoviejo	Tumbaco	Lago Agrio
Calceta	Santo Domingo	
Manta	Latacunga	
Chone	Salcedo	
Guayaquil	Ambato	
Machala	Guaranda	
Quevedo	Riobamba	
Tosagua	Cuenca	
	Loja	


Elaborado por: Girón, V. 2019

Productos que actualmente se fabrican

Línea 0 – Bebé: Conjuntos de bebé, ropa de dormir, ropa interior, toallas, etc. / 20 productos en tallas de la 01- 05.

Línea 1- Infantil: Ropa de dormir de niños en diferentes tipos de tela de punto, plana y polar. / 40 productos en tallas de la 02-14.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	03/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	03/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	I/G 3/3
	
INFORMACIÓN GENERAL	

Línea 2- Dama: Todo tipo de ropa de dormir, salidas de cama, conjuntos en short, capri y pantalón. / 45 productos en tallas S, M, L, XL, XXL.

Línea 3- Caballero: Ropa de dormir, salidas de cama, salidas de baño en telas de punto, planas y polares. / 35 productos en tallas S, M, L, XL, XXL.


Línea 4- Deportiva: Buzos, camisetas, lycras y conjuntos interiores simples. / 15 productos en tallas de 02-16 y S- XXL.


Línea 5- Interiores y Escolar: Línea escolar e interior en tela de punto y plana para niños y adultos. Blusas, BVDs, etc. / 25 productos en tallas 02-16 y S- XXL.

Línea 6- Ropa Blanca: Ropa de cama: sábanas, edredones, manteles y más. En tela plana 100% algodón. / 30 productos en 1, 1.5, 2, 2.5 y 3 plazas; así como de 4 a 8 piezas.

Línea 7- Ternos de Baño: Ternos de baño en tela lycra elástica. / 20 productos en tallas 02-04 y S-XXL.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	03/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	03/04/2018

EMPRESA "SUMATEX" AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	RUC 1/1
	
REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTE (ANEXO)	



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES

NUMERO RUC: 1500317605001

APELLIDOS Y NOMBRES: GUARACA MATUTE ELSA SUSANA

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI

CALIFICACIÓN ARTESANAL: JUNTA NACIONAL DEL ARTESANO **NUMERO:** 82908

FEC. NACIMIENTO: 23/09/1955 **FEC. ACTUALIZACION:** 30/07/2013

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 03/09/1985 **FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:**

FEC. INSCRIPCION: 26/11/1985 **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

FABRICACION DE ROPA BLANCA, EDREDONES, SABANAS, PAÑOS DE MESA EN GENERAL.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: VELASCO Calle: JUNIN Número: 45-37 Intersección: PALMERAS
Referencia: FRENTE A LAS CANCHAS DE LOS CONDOMINIOS CHIMBORAZO Teléfono: 932960192


DOMICILIO ESPECIAL:


OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 003 **ABIERTOS:** 3

JURISDICCION: \ REGIONAL CENTRO \ CHIMBORAZO **CERRADOS:** 0


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE


SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: RARE020608 **Lugar de emisión:** RIOBAMBA/AV. DANIEL LEON **Fecha y hora:** 30/07/2013 12:25:45

Página 1 de 3

SRI.gob.ec

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	03/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	03/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	C/P 1/1
CARTA DE PRESENTACIÓN	

Riobamba, 03 de mayo de 2018

Ing. Susana Guaraca

Gerente – Propietaria de “SUMATEX”

Presente. -

Para nuestro equipo auditor es grato poner a su consideración nuestra propuesta de prestación de servicios profesionales en cuanto a la ejecución del examen de Auditoría de Calidad. Nuestra intención es proporcionar a la empresa “SUMATEX” servicios especializados con base en el conocimiento de auditoría y todas las leyes y normativas conexas, de tal manera que se logre un trabajo ciento por ciento profesional.


La firma VG Consultores y Auditores cuenta con expertos en el área Contable, Tributaria y de Auditoría y el equipo de trabajo estará dirigido por un supervisor, quién se encargará de verificar que la ejecución de la auditoría sea eficiente. El trabajo de campo será realizado por personal preparado en las áreas: administrativa, financiera y operativa.

Nuestro principal objetivo es lograr clientes satisfechos, por la atención personalizada y por los servicios entregados con un valor agregado. Confiamos que la propuesta presentada dé respuesta a sus necesidades, quedando a su entera disposición.

Muy atentamente,

Vivian Girón
VG Consultores & Auditores

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	03/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	03/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	P/A 1/3
	
PROPUESTA DE AUDITORÍA	

Riobamba, 03 de mayo de 2018

Ing. Susana Guaraca

Gerente – Propietaria de “SUMATEX”

Presente.-

Estimada Ing. Susana Guaraca, de acuerdo a su petición verbal, nos es grato presentarle la propuesta de servicios profesionales de Auditoría de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 a la Empresa SUMATEX, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017.

Para el efecto, pensando en las necesidades de la empresa “SUMATEX”, hemos estructurado esta propuesta teniendo en cuenta los factores críticos de éxito para su logro.


1. Objetivo

Realizar una Auditoría de Calidad en base a la norma ISO 9001:2015 a la empresa “SUMATEX”, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2017, que permita la mejora de los estándares de calidad y la mejora continua de la Empresa.

2. Naturaleza de la Auditoría

La naturaleza de nuestro trabajo comprende la ejecución de una auditoría de calidad en base a la norma ISO 9001:2015.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	03/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	03/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	P/A 2/3
	
PROPUESTA DE AUDITORÍA	

3. Período y plazo

La Auditoría de Calidad se ejecutará en el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2017; y el plazo para su ejecución es de 60 días laborables desde el primer día hábil tras la firma del contrato.

4. Metodología de Trabajo


FASE I: Consistente en la planeación de la auditoría, en esta fase se establecerá la relación entre el auditor y la entidad, para determinar el alcance y los objetivos. Se realizará un bosquejo de la situación actual de la empresa con lo cual se conseguirán los elementos necesarios para que el auditor pueda elaborar el programa de auditoría.

FASE II: Al realizar la ejecución de la Auditoría de Calidad se revisará los procesos y su documentación para el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 con el propósito de detectar conformidades y no conformidades.

FASE III: Cuando se concluya la Auditoría de Calidad, el auditor deberá emitir un informe de Auditoría, el cual contendrá las no conformidades con sus respectivas acciones preventivas o correctivas señaladas por el equipo auditor.

FASE IV: Esta etapa comprenderá el seguimiento y control de las acciones correctivas o preventivas propuestas por el equipo auditor.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	03/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	03/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	P/A 3/3
	
PROPUESTA DE AUDITORÍA	

5. Equipo de Trabajo

Tabla 12-3: Equipo de trabajo

CARGO	NOMBRE
SUPERVISORA	Raquel Virginia Colcha Ortiz
JEFE DE EQUIPO	Javier Lenín Gaibor
AUDITORA JUNIOR	Vivian Gabriela Girón Silva

Elaborado por: Girón, V. 2019

6. Recursos Materiales

Tabla 13-3: Recursos materiales

CANT.	DESCRIPCIÓN	P. UNITARIO	P.TOTAL
500	Impresiones	0,08	40,00
2	Lápiz bicolor (rojo y azul)	0,50	1,00
1	Borrador	0,25	0,25
2	Esferos	0,50	1,00
3	Carpetas	0,50	1,50
2	Empastados	15,00	30,00
	Movilización	20,00	20,00
			93,75

Elaborado por: Girón, V. 2019

Atentamente,

Vivian Girón

VG Consultores & Auditores

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	03/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	03/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	C/A 1/4
CONTRATO DE AUDITORÍA	



A los cuatro días del mes de Mayo del dos mil dieciocho, comparecen por una parte, la Empresa “SUMATEX”, domiciliada en la ciudad de Riobamba, con RUC: 1500317605001, representada por su Gerente - Propietaria, Ing. Susana Guaraca a quien en adelante y para efectos del presente contrato se le denominará como EL CONTRATANTE; y, por otra parte, la firma VG AUDITORES Y CONSULTORES, representada por la señorita: Vivian Gabriela Girón Silva con C.I.: 060483373-1, con domicilio principal en la ciudad de Riobamba, quien en adelante se le denominará CONTRATISTA INDEPENDIENTE; quienes convienen en celebrar el presente contrato de prestación de servicios profesionales de Auditoría de Calidad, bajo las siguientes clausulas:


Primero.- Antecedentes

El cliente ha solicitado los servicios profesionales de VG CONSULTORES Y AUDITORES, para que efectúe una Auditoría de Calidad en base a la norma ISO 9001:2015, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2017. El enfoque de la auditoría será a través de una combinación de pruebas de cumplimiento, que incluirá técnicas y procedimientos propios de la auditoría para asegurarnos de la adecuada aplicación de los controles establecidos por la administración de la empresa SUMATEX para el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

Segundo.- Objeto del contrato

Por el presente, el auditor se obliga a evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad de “SUMATEX”, con el fin de determinar el grado de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 e identificar las oportunidades de mejora.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	04/04/2019
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	04/04/2019

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	P/A 2/4
	
CONTRATO DE AUDITORÍA	

Tercera.- Metodología de trabajo

FASE I: Consistente en la planeación de la auditoría, en esta fase se establecerá la relación entre el auditor y la entidad, para determinar el alcance y los objetivos. Se realizará un bosquejo de la situación actual de la empresa, con lo cual se conseguirán los elementos necesarios para que el auditor pueda elaborar el programa de auditoría.

FASE II: Al realizar la ejecución de la Auditoría de Calidad se revisará los procesos y su documentación para evaluar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 con el propósito de detectar conformidades y no conformidades.

FASE III: Cuando se concluya la Auditoría de Calidad, el auditor deberá emitir un informe de Auditoría el cual contendrá las no conformidades con sus respectivas acciones correctivas o preventivas señaladas por el equipo auditor.

FASE IV: Esta etapa comprenderá el seguimiento y control de las acciones preventivas o correctivas propuestas por el equipo auditor.

Cuarta.- Derechos y obligaciones de las partes

El CLIENTE además de las obligaciones generales derivadas del presente contrato, se compromete a prestar toda la colaboración que solicite el AUDITOR, facilitando toda la información necesaria: documentos, informes y registros para el desarrollo de la auditoría.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	04/04/2019
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	04/04/2019

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	P/A 3/4
CONTRATO DE AUDITORÍA	

El AUDITOR se obliga única y exclusivamente a la realización de las labores descritas en la propuesta presentada al cliente y se compromete a comunicar al CLIENTE por escrito todo hecho o circunstancia que pudiera afectar a la Empresa.

El AUDITOR iniciará los procedimientos desde el 02 de abril del 2018 y se compromete a finalizar el examen con fecha 02 de julio de 2018, para lo cual el AUDITOR presentará un informe sobre las no conformidades y las acciones correctivas que pudieren resultar de la evaluación efectuada.

Quinta.- Obligaciones del Contratante.-


El Contratante se compromete a:

- a. Prestar toda la colaboración que solicite la Contratista Independiente, facilitándole todos los documentos o informes que se requieran para el correcto cumplimiento de sus funciones; y,
- b. En caso de documentos que deban ser revisados y/o certificados por la Contratista Independiente para su posterior presentación a entidades oficiales o particulares, el contratante se obliga a entregar dichos documentos a la Contratista Independiente con no menos de cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de vencimiento para su presentación.

Sexta.- Lugares de prestación de servicios

El Servicio contratado por el CLIENTE se prestará en la ciudad de Riobamba y se extenderá a otros lugares cuando por razón del servicio contratado se presenten circunstancias que lo requieran

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	04/04/2019
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	04/04/2019

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	P/A 4/4
	
CONTRATO DE AUDITORÍA	

Séptima.- Términos del contrato

El presente contrato podrá darse por terminado en forma unilateral en caso de incumplimiento a las cláusulas descritas en el mismo.

Octava.- Aspecto legal


El presente contrato se somete a las leyes de la República del Ecuador. Para el evento de reclamo judicial, las partes señalan como domicilio el cantón Riobamba, a cuyo juez competente se someten. Para constancia de fe y conformidad, las partes firman tres ejemplares de igual tenor y valor en el lugar y fecha mencionado.

Riobamba; 02 de mayo de 2018

Ing. Susana Guaraca
Gerente-Propietaria “SUMATEX”


Vivian Girón
VG Consultores & Auditores

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	04/04/2019
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	04/04/2019

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	H/I 1/1
	
HOJA DE ÍNDICES	


ABREVIATURA	SIGNIFICADO
R/H	Reseña Histórica
F/E	Filosofía Empresarial
P	Políticas
U/G	Ubicación Geográfica
O/E	Organigrama Estructural
I/G	Información General
RUC	Registro Único de Contribuyentes
C/P	Carta de Presentación
P/A	Propuesta de Auditoría
C/A	Contrato de Auditoría
O/T	Orden de Trabajo de Auditoría
H/I	Hoja de Índices
H/M	Hoja de Marcas
PGA	Programa General de Auditoría

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	04/04/2019
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	04/04/2019

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	H/M 1/1
	
HOJA DE MARCAS	

MARCA	SIGNIFICADO
μ	Observación directa
«	Pendiente de Registro
Ø	No reúne los requisitos
≠	Diferencia
√	Verificado
&	Incumplimiento
≡	Documentos no registrados
∩	Error en la normativa
H	No conformidades
@	Conformidades

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	04/04/2019
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	04/04/2019

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	PGA 1/2
	
PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA	


Objetivo General: Ejecutar todas las fases de la Auditoría de Calidad a través del check list con el fin de detectar errores y solucionar o prevenir irregularidades mediante el informe final.

Objetivos Específicos:

- Obtener información general de la empresa Sumatex.
- Evaluar el Control Interno existente en la empresa mediante Checklist.
- Evidenciar el Cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015.
- Emitir el Informe de Auditoría.

Nº	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	REF/PT	ELABORADO POR:	FECHA:
FASE I: PLANIFICACIÓN				
1.	Emitir la Orden de trabajo	OT	VGGS	05/04/2018
2.	Notifique el Inicio de Auditoría.	NA	VGGS	05/04/2018
3.	Visite las instalaciones de “SUMATEX” y realice la narrativa de la visita preliminar.	NVP	VGGS	05/04/2018
4.	Realice la entrevista al Gerente – Propietario de “SUMATEX”.	EG/P	VGGS	06/04/2018
5.	Solicite la Información que se requiere para la ejecución de la Auditoría.	IR		06/04/2018
6.	Realice el Acta de la reunión de apertura de la auditoría.	A/RA	VGGS	08/04/2018
7.	Elabore el memorando de planificación de la Auditoría de Calidad.	MP	VGGS	11/04/2018
8.	Analizar el FODA	FODA		12/04/2018
9.	Realice la matriz de correlación FO y DA.	MC/FO Y MC/DA	VGGS	13/04/2018
10.	Realice la matriz de prioridades.	MP	VGGS	13/04/2018
11.	Realice la matriz de Perfil estratégico interno y externo.	PEI / PEE	VGGS	13/04/2018

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	29/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	PGA 2/2
	
PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA	

FASE II: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA				
12.	Solicitar Flujogramas de Producción.	F	VGGS	16/04/2018
13.	Realice el Check List del Sistema de Gestión de Calidad a través de la Norma ISO 9001:2015.	AC/CH/L	VGGS	17/04/2018
14.	Realice la Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad	E/SGC	VGGS	18/05/2018
15.	Realice el resumen de la evaluación de la Norma ISO 9001:2015.	R/ISO	VGGS	18/05/2018
16.	Elabore las notas de hallazgos.	AC/NH	VGGS	23/05/2018
17.	Realice solicitud de acciones correctivas o preventivas.	AC/SACP	VGGA	24/05/2018
18.	Realice informe resumen.	AC/IR	VGGS	26/05/2018
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
18.	Realizar el acta de reunión de cierre.	ARC	VGGS	28/05/2019
19.	Convocar a la Lectura del Informe.	CLI	VGGS	29/05/2019
20.	Elaborar el Informe de Auditoría.	IA	VGGS	31/05/2019

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	29/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	

ARCHIVO CORRIENTE




CLIENTE:	Empresa “SUMATEX”
DIRECCIÓN:	Junín 45-37 y Las Palmeras
NATURALEZA DEL TRABAJO:	Auditoría de Calidad
PERÍODO:	Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2017.

EQUIPO DE TRABAJO	
Raquel Virginia Colcha Ortiz	Supervisora
Javier Lenín Gaibor	Jefe de Equipo
Vivian Gabriela Girón Silva	Auditor Junior

FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR Y ESPECÍFICA




EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	A/C 1/1
	
ARCHIVO CORRIENTE	

**ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE – FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR Y
ESPECÍFICA**

N°	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
1	Programa de Auditoría.	P/A
2	Orden de Trabajo	O/T
3	Notificación Inicio de Auditoría.	N/A
4	Narrativa Visita Preliminar.	NVP
5	Entrevista al Gerente – Propietario.	EG/P
6	Memorando de Planificación.	MP
7	Información Requerida.	IR
8	Acta de reunión de apertura.	A/RA
9	Análisis de la Matriz FODA	FODA
10	Matriz de correlación FO	MC/FO
11	Matriz de correlación DA	MC/DA
12	Matriz de prioridades	MP
13	Matriz de Perfil Estratégico Interno	PEI
14	Matriz de Perfil Estratégico Externo	PEE

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	05/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	05/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	P/A 1/1
	
PROGRAMA DE AUDITORÍA	

Objetivo General:

Elaborar una correcta planificación de la Auditoría de Calidad con el fin de señalar las diferentes actividades a realizar en el transcurso de la ejecución del examen.

Objetivos Específicos:

- Conocer estructural, operativa y legalmente a la institución a través de la visita preliminar.
- Evaluar la situación empresarial actual identificando preliminarmente posibles problemáticas a indagar posteriormente.

Nº	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	REF/PT	ELABORADO POR:	FECHA:
FASE I: PLANIFICACIÓN				
1.	Emitir la Orden de Trabajo.	OT	VGGS	05/04/2018
2.	Notifique el Inicio de Auditoría.	NA	VGGS	05/04/2018
3.	Visitar las instalaciones de “SUMATEX” y realizar la narrativa de la visita preliminar.	NVP	VGGS	05/04/2018
4.	Realice la entrevista al Gerente – Propietario de “SUMATEX”.	EG/P	VGGS	06/04/2018
5	Solicite la Información que se requiere para la ejecución de la Auditoría.	IR	VGGS	06/04/2018
6	Realice el Acta de la reunión de apertura de la auditoría.	A/RA	VGGS	08/04/2018
7	Elabore el memorando de planificación de la Auditoría de Calidad.	MP	VGGS	11/04/2018
8	Analizar el FODA	FODA	VGGS	12/04/2018
9	Realice la matriz de correlación FO y DA.	MC/FO Y MC/DA	VGGS	13/04/2018
10	Realice la matriz de prioridades.	MP	VGGS	13/04/2018
11	Realice la matriz de Perfil estratégico interno y externo.	PEI / PEE	VGGS	13/04/2018

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	05/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	05/04/2018

<p align="center">EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</p>	<p align="center">O/T 1/2</p>
ORDEN DE TRABAJO	

Riobamba, 05 de Mayo de 2018

Señorita:

Vivian Gabriela Girón Silva

Presente.-

En cumplimiento con lo dispuesto en la ley, me permito comunicarle a usted en su calidad de Auditor Junior, el emprendimiento de la Auditoría de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 a la Empresa SUMATEX, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017.


Objetivos de la Auditoría de Calidad

- Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad de “SUMATEX” con el fin de determinar el grado de cumplimiento la Norma ISO 9001:2015.
- Evaluar si el control interno aplicado se desarrolla en forma efectiva para cumplir con los objetivos propuestos.
- Determinar las no conformidades que se encuentren a lo largo de la ejecución de la Auditoría.

Alcance: El equipo de trabajo estará conformado por el siguiente personal:

CARGO	NOMBRE
SUPERVISORA	Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz
JEFE DE EQUIPO	Ing. Javier Lenín Gaibor
AUDITOR JUNIOR	Egr. Vivian Gabriela Girón Silva

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	05/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	05/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	O/T 2/2 
ORDEN DE TRABAJO	


El tiempo estimado para la ejecución de la Auditoría de Calidad es de (60) días laborables que incluye la elaboración del Borrador del Informe y la conferencia de comunicación del Informe Final de Auditoría.

Atentamente,

Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz

SUPERVISORA VG AUDITORES Y CONSULTORES

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	05/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	05/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	N/A 1/1
	
NOTIFICACIÓN DEL INICIO DE LA AUDITORÍA	

Riobamba, 05 de mayo de 2018.

Señores:

SUMATEX

Presente.-

En cumplimiento con el contrato suscrito el día 02 de mayo de 2018 con la Ing. Susana Guaraca como Gerente – Propietaria, me es grato comunicarle a Usted, que se ha dado inicio a la ejecución de la Auditoría de Calidad con base en la norma ISO 9001:2015, del período comprendido del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2017, continuando así con el proceso, se ha dado inicio a la revisión de la documentación e información que tenga correlación con el examen mencionado anteriormente.


El examen se iniciará a partir de la presente fecha y finalizará el 02 de julio de 2018, en virtud de ello, me permito solicitarle de la manera más comedida asignar un espacio físico para desarrollar el trabajo planificado, además de la completa colaboración y facilidades por parte del personal que labora en la empresa, para acceder a la respectiva información.

Por su colaboración, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente;

Egr. Vivian Girón
VG Consultores & Auditores

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	05/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	05/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	NVP 1/2 
NARRATIVA VISITA PRELIMINAR	

El día 05 de mayo de 2018 se realizó la visita preliminar a “SUMATEX”, en esta visita se pudo conocer las instalaciones y personal que trabaja en las distintas áreas de la empresa, posteriormente se realizó la entrevista a la Ing. Susana Guaraca Gerente-Propietaria y manifestó la importancia de aplicar una Auditoría de Calidad a la empresa, por lo que considera adecuada la revisión general de todas las actividades que se desarrollan dentro de la misma a fin de tener un conocimiento preliminar, tras lo cual se obtuvo la siguiente información:

Nombre Empresa: SUMATEX
Representante Legal: Ing. Susana Guaraca
RUC: 1500317605001
Tipo de Contribuyente: Obligado a llevar contabilidad
Planta Industrial: Junín 45-37 y Las Palmeras
Teléfono: (03)2960192
Calificación Artesanal: Junta de Defensa del artesano N° 82908
Rama Artesanal: Corte y confección.

ACTIVIDADES:

- **Actividad Económica Principal**


Fabricación de prendas de vestir para dormir de damas, caballeros y niños.

- **Actividades Económicas Secundarias**

Fabricación de ropa blanca, edredones, sábanas, ropa de baño, etc.

También se pudo observar que el recurso humano de la empresa es suficiente, actualmente cuenta con 35 empleados.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	05/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	05/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	NVP 2/2
	
NARRATIVA VISITA PRELIMINAR	

Se observó que la planta industrial no cuenta con un letrero con nombre de la empresa, el cual sirva de referencia para los proveedores y clientes.

SUMATEX cuenta con 3 áreas bien definidas, las cuales son:

- Área de Producción
- Área Financiera
- Área de Ventas

El área de producción se divide en cuatro departamentos importantes que son:

- Corte
- Confección
- Control de Calidad
- Empaquetado


Se pudo observar que el espacio físico donde laboran las costureras es amplio y con la señalética adecuada, pero no está correctamente distribuido, provocando una mala comunicación y un incorrecto flujo de información.

El área Financiera de la empresa maneja toda la información contable y nómina del personal y una vez analizada la estructura del personal, se determinó que la mayoría de los empleados no poseen formación profesional de tercer nivel, lo que no permite contar con personal capacitado.

En cuanto a la tecnología, se pudo observar que algunas de las máquinas que se utilizan para las diferentes funciones de elaboración de prendas de dormir son obsoletas, lo que afecta a la producción; además los suministros para la confección de las distintas prendas se encuentran desordenados al igual que el inventario.

Finalmente, se coordinó los parámetros necesarios para el desarrollo de la Auditoría de Calidad.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	05/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	05/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	EG/P 1/2 
ENTREVISTA GERENTE – PROPIETARIO	

Entrevistado: Ing. Susana Guaraca

Cargo: Gerente – Propietario “SUMATEX”

Hora: 09:00 am.

Objetivo:

Recopilar información preliminar que ayude a la ejecución de la Auditoría de Calidad a la Empresa “SUMATEX” en base a la norma ISO 9001:2015, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017, a través de una entrevista personal, con el fin de determinar no conformidades y oportunidades de mejora con las que cuenta la empresa.

1. ¿Conoce usted de qué se trata una Auditoría de Calidad?

Por supuesto, es para medir los estándares que se llevan a cabo en el proceso de producción de mis productos ayudando a brindar un mejor servicio al consumidor.

2. ¿Cree que es importante realizar una Auditoría de Calidad en la empresa?

Si, para poder enmendar errores involuntarios.

3. ¿Se ha realizado anteriormente una Auditoría de Calidad?

No, es la primera.


4. ¿Se encuentra debidamente establecido y aprobado el manual de calidad?

Si, es aprobado por las normas que nos rige la ley.

5. ¿Se ha socializado con todos los integrantes de la empresa, es decir con personal administrativo y operativo los objetivos y la política de calidad?

Si. En una junta, con todo el personal que nos colabora.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	06/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	06/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	EG/P 2/2 
ENTREVISTA GERENTE – PROPIETARIO	

- 6. ¿De qué forma está usted comprometida con el Sistema de Gestión de Calidad llevado a cabo por el Departamento de Producción y Calidad?**

Se capacita a todo el personal cuando se incrementan nuevos artículos.

- 7. ¿Se encuentra usted satisfecha con el trabajo que realiza el Supervisor de control de calidad?**

Si, las personas encargadas son calificadas para el puesto.

- 8. ¿Cuál es su aporte para que la empresa alcance la mejora continua?**

Capacitándoles con personal altamente calificado., en diferentes áreas.

- 9. ¿Existen demoras en el proceso de producción?**

En ocasiones si, por la sobredemanda de productos.


- 10. ¿Las quejas de los proveedores son solucionadas de manera inmediata?**

Si, se trata de solucionar en ese mismo instante, para que el cliente quede satisfecho.

- 11. ¿Los empleados son capacitados periódicamente para una adecuada producción?**

Se les capacita cada 6 meses.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	06/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	06/04/2018

<p align="center">EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</p>	<p align="center">I/R 1/1</p> 
INFORMACIÓN REQUERIDA	

Riobamba, 06 de julio de 2018.

Señores
SUMATEX
Presente. -


Con un atento saludo, nos dirigimos a ustedes para solicitar a quien corresponda facilitar la documentación que se detalla a continuación:

- Mapa del manual de procesos.
- Manual de Calidad (registros y documentación de calidad).
- Planes de calidad.
- Manual de funciones.
- Perfiles de puestos de trabajo.
- Análisis de indicadores de desempeño.
- Planificación de informes de las actividades realizadas por el personal.
- Actas de reuniones.
- Informes de desempeño.
- Documento de quejas y sugerencias del personal.

Por la favorable atención que se brinde a la presente, anticipo mi agradecimiento. Atentamente,

Egr. Vivian Girón
VG Consultores & Auditores

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	06/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	06/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	A/RA 1/1
	
ACTA DE REUNIÓN DE APERTURA	

En la ciudad de Riobamba, el día 08 de Mayo de 2018, cumpliendo con el programa de auditoría, se realizó la reunión inicial de trabajo con la Gerencia, área de Producción, donde se trataron los siguientes temas:

1. En primer lugar, se presentó al equipo auditor, el mismo que está conformado por:


CARGO	NOMBRE
SUPERVISORA	Raquel Virginia Colcha Ortiz
JEFE DE EQUIPO	Javier Lenín Gaibor
AUDITORA JUNIOR	Vivian Gabriela Girón Silva

2. Se revisó y aceptó el alcance y el criterio de la auditoría a realizarse, los mismos que se encuentran en el Plan de Auditoría, acordados por parte de la alta dirección y de los auditados.
3. Se definió el espacio físico y los recursos que se requieren para la ejecución del trabajo de Auditoría; y,
4. Se determinó que, una vez revisados y aceptados los distintos hallazgos de auditoría, en el caso de que hubiere, el informe con el detalle de las mismas se entregará en un plazo máximo de 48 horas, el mismo que será presentado en el formato que mantiene “SUMATEX”, para el efecto.

Finalmente, siendo las 10:00 de la mañana y habiendo cumplido con los puntos de orden, se da por terminada la reunión de apertura.

Para constancia de lo actuado, los asistentes suscriben la presente acta en dos ejemplares de igual tenor.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	08/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	08/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	MP 1/4 
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN	

AUDITORÍA DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 A LA EMPRESA “SUMATEX”, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2017.

1. Antecedentes

En la Empresa “SUMATEX”, no se ha realizado anteriormente una Auditoría de Calidad, es por ello que se realizará un examen minucioso a cada una de las actividades que desarrolla la empresa.

2. Motivo de la auditoría


Se realizará la Auditoría de Calidad a la Empresa “SUMATEX”, para la evaluación y verificación del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015, con el fin de determinar las no conformidades y operaciones críticas desarrolladas por la empresa, a fin de poder emprender las posibles prevenciones o soluciones correctivas para la mejora continua de la Empresa.

3. Objetivos de la Auditoría de Calidad

a. Objetivo General

Realizar una Auditoría de Calidad en base a la norma ISO 9001:2015 a la empresa “SUMATEX”, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2017; mediante las diferentes fases del proceso de Auditoría, que permita la mejora de los estándares de calidad y la mejora continua de la Empresa.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	11/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	11/04/2018

<p align="center">EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</p>	<p align="center">M/P 2/4</p> 
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN	

b. Objetivos Específicos

- Estructurar el Marco Teórico mediante la revisión de diferentes fuentes bibliográficas relacionadas con la Auditoría de Calidad, tendientes a la fundamentación teórica de la presente investigación.
- Establecer el Marco Metodológico mediante la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de investigación, que permitan la recopilación de información para el desarrollo de la investigación aplicando las ISO 9001:2015.
- Ejecutar la Auditoría de Calidad mediante las diferentes fases del proceso de Auditoría, que permitan la emisión de un informe que contenga conclusiones y recomendaciones que al ser aplicadas contribuyan a la mejora del sistema de calidad.

4. Alcance de la Auditoría

El alcance de la Auditoría de Calidad comprende la evaluación y cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015, del período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017.


5. Personal Encargado

Tabla 14-3: Personal encargado

CARGO	NOMBRE
SUPERVISORA	Raquel Virginia Colcha Ortiz
JEFE DE EQUIPO	Javier Lenín Gaibor
AUDITOR JUNIOR	Vivian Gabriela Girón Silva

Elaborado por: Girón, V. 2019

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	11/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	11/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	MP 3/4
	
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN	

6. Tiempo estimado

La Auditoria de Calidad en base a la norma ISO 9001:2015 a la empresa “SUMATEX”, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2017, se ejecutará en un tiempo estimado de 90 días contados a partir de la firma del contrato de prestación de servicios profesionales de Auditoría entre “SUMATEX” y VG Consultores & Auditores.

7. Recursos Materiales

Tabla 15-3: Recursos materiales


CANT.	DESCRIPCIÓN	P. UNITARIO	P.TOTAL
500	Impresiones	0,08	40,00
2	Lápiz bicolor (rojo y azul)	0,50	1,00
1	Borrador	0,25	0,25
2	Esferos	0,50	1,00
3	Carpetas	0,50	1,50
2	Empastados	15,00	30,00
	Movilización	20,00	20,00
	TOTAL...		\$ 93,75

Elaborado por: Girón, V. 2019

8. Metodología de Trabajo

FASE I: Consiste en la planeación de la auditoría; en esta fase se establece la relación entre el auditor y la entidad para determinar el alcance y los objetivos. Se realiza un bosquejo de la situación actual de la empresa con lo cual se conseguirán los elementos necesarios para que el auditor pueda elaborar el programa de auditoría.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	11/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	11/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	MP 4/4
	
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN	

FASE II: Al realizar la ejecución de la Auditoría de Calidad se revisará los diferentes procesos y su documentación para el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, con el propósito de detectar conformidades y no conformidades.

FASE III: Cuando se concluya la Auditoría de Calidad, el auditor deberá emitir un informe, el cual contendrá las no conformidades con sus respectivas acciones preventivas o correctivas señaladas por el equipo auditor.

FASE IV: Esta etapa comprende el seguimiento y control de las acciones preventivas o correctivas propuestas por el equipo auditor.

9. Otros aspectos

El archivo permanente fue creado sobre la base de las visitas preliminares, el mismo que contiene toda la información necesaria y útil para llevar a cabo la Auditoría de Calidad, así como futuras auditorías.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	11/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	11/04/2018

<p align="center">EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</p>	<p align="center">FODA 1/1</p>
	
ANÁLISIS LA MATRIZ FODA	

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Empresa establecida en el mercado con más de 25 años. • Precio Accesibles. • Sus productos se diferencian de la competencia por ser elaborados a mano, diseños innovadores que van a la vanguardia. • Conocimiento del mercado, tendencias, la competencia y el cliente. • Sus metas están bien definidas y se dirigen hacia el posicionamiento del producto por su calidad, servicio y diseño. • Se trabaja bajo pedido, por lo que los inventarios son bajos, y los costos de almacenamiento y bodega se reducen. • Capacidad instalada para producir el doble de lo que produce actualmente y desarrollar nuevos productos. • Fábrica/oficinas son propias lo que le ayuda a la disminución de gastos. • Posee maquinaria con tecnología de punta. • Equipos informáticos en buenas condiciones y siempre a disposición. 	<ul style="list-style-type: none"> • Costos de transporte. • La empresa está ubicada en un sector mixto (residencial/ empresarial). • No posee la infraestructura necesaria para ampliar su fábrica. • Desconocimiento del personal de las políticas de calidad, las normas internas de la empresa y los objetivos a alcanzar. • Falta de imagen corporativa. • Falta de indicadores para renovar la materia prima. • Falta de publicidad. • Inadecuado control de inventarios. • Omisión en normas de seguridad industrial. • Deficiencia en los canales de comunicación. • Inadecuada delimitación de funciones y responsabilidades. • Inadecuada Bodega de almacenaje.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Alta demanda en la ciudad de Riobamba. • Oportunidad de expansión. • Buenas relaciones y contactos con empresas importantes. • Incursión a nuevos mercados internacionales con productos de calidad. • Posibilidades de concursar en ferias internacionales para promocionar los productos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Baja producción nacional de algodón. • Empresas modernas de la competencia, altamente eficientes, y grandes en: producción, sistematización y/o automatizadas. • Ingreso de productos importados con calidad certificada y a menor costo. • Poco apoyo de los gobiernos: seccional y local. • Exceso de competencia en el mercado.

Elaborado por: Girón, V. 2019

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	12/04/2018
REVISADO POR	RC/LG	FECHA	12/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	MC/FO 1/1
	

MATRIZ DE CORRELACIÓN FO

F/O		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	TOTAL
		Empresa establecida en el mercado con más de 25 años.	Precio Accesibles.	Sus productos se diferencian de la competencia por ser elaborados a mano.	Conocimiento del mercado, tendencias, la competencia y el cliente.	Sus metas están bien definidas y se dirigen hacia el posicionamiento del producto.	Se trabaja bajo pedido, por lo que los inventarios son bajos.	Capacidad instalada para producir el doble de lo que produce actualmente.	Fábrica/oficinas son propias lo que le ayuda a la disminución de gastos.	Posee maquinaria con tecnología de punta.	Equipos informáticos en buenas condiciones y siempre a disposición	
O1	Alta demanda en la ciudad de Riobamba.	5	5	1	5	1	1	5	1	1	1	26
O2	Oportunidad de expansión.	3	5	3	3	1	3	5	3	3	1	30
O3	Buenas relaciones y contactos con empresas importantes.	5	5	3	1	3	3	3	1	1	1	26
O4	Incursión a nuevos mercados internacionales con productos de calidad.	5	5	5	3	5	3	5	1	3	3	38
O5	Posibilidades de concursar en ferias internacionales para promocionar los productos.	5	5	5	3	5	3	5	1	3	3	38
TOTAL		23	25	17	15	15	13	23	7	11	9	Σ 158

Elaborado por: Girón, V. 2019

Si la relación es directa entre F y O = 5

Si la relación es media entre F y O = 3

Si no hay relación entre F y O = 1

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	13/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	13/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	MC/DA 1/1
	

MATRIZ DE CORRELACIÓN DA

D/A		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	TOTAL
		Costos de transporte	La empresa está ubicada en un sector mixto (residencial/empresarial)	No posee la infraestructura necesaria para ampliar su fábrica.	Desconocimiento del personal de las políticas de calidad, normas y los objetivos.	Falta de imagen corporativa.	Falta de indicadores para renovar la materia prima.	Falta de publicidad.	Inadecuado control de inventarios.	Omisión en normas de seguridad industrial.	Deficiencia en los canales de comunicación.	Inadecuada delimitación de funciones y responsabilidades.	Inadecuada Bodega de almacenaje	
A1	Baja producción nacional de algodón.	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	14
A2	Empresas modernas de la competencia, altamente eficientes, y grandes en: producción, sistematización y/o automatizadas.	1	3	5	3	5	1	5	3	1	1	3	1	32
A3	Ingreso de productos importados con calidad certificada y a menor costo.	3	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	3	22
A4	Poco apoyo de los gobiernos: seccional y local.	3	5	5	3	1	1	3	3	1	1	1	1	28
A5	Exceso de competencia en el mercado.	1	1	5	3	5	3	5	3	1	1	1	1	30
TOTAL		9	11	17	11	13	11	17	13	5	5	7	7	Σ 126


Elaborado por: Girón, V. 2019

Si la relación es directa entre D y A = 5

Si la relación es media entre D y A = 3

Si no hay relación entre D y A = 1


ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	13/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	13/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	MP 1/2 
MATRIZ DE PRIORIDADES	

VARIABLES INTERNAS		
Σ	CÓDIGO	FORTALEZA
25	F2	Precio Accesibles.
23	F1	Empresa establecida en el mercado con más de 25 años.
23	F7	Capacidad instalada para producir el doble de lo que produce actualmente y desarrollar nuevos productos.
17	F3	Sus productos se diferencian de la competencia por ser elaborados a mano, diseños innovadores que van a la vanguardia.
15	F4	Conocimiento del mercado, tendencias, la competencia y el cliente.
15	F5	Sus metas están bien definidas y se dirigen hacia el posicionamiento del producto por su calidad, servicio y diseño.
13	F6	Se trabaja bajo pedido, por lo que los inventarios son bajos, y los costos de almacenamiento y bodega se reducen.
11	F9	Posee maquinaria con tecnología de punta.
9	F10	Equipos informáticos en buenas condiciones y siempre a disposición
7	F8	Fábrica/oficinas son propias lo que le ayuda a la disminución de gastos.
Σ	CODIGO	DEBILIDADES
17	D3	No posee la infraestructura necesaria para ampliar su fábrica.
17	D7	Falta de publicidad.
13	D5	Falta de imagen corporativa.
13	D8	Inadecuado control de inventarios.
11	D2	La empresa está ubicada en un sector mixto (residencial/ empresarial).
11	D6	Falta de indicadores para renovar la materia prima.
11	D4	Desconocimiento del personal de las políticas de calidad, las normas internas de la empresa y los objetivos a alcanzar.
9	D1	Costos de transporte.
7	D11	Inadecuada delimitación de funciones y responsabilidades.
7	D12	Inadecuada Bodega de almacenaje.
5	D9	Inadecuada delimitación de funciones y responsabilidades.
5	D10	Deficiencia en los canales de comunicación.

Elaborado por: Girón, V. 2019

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	13/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	13/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	MP 2/2
	
MATRIZ DE PRIORIDADES	

VARIABLES EXTERNAS		
Σ	CODIGO	OPORTUNIDADES
38	O4	Incursión a nuevos mercados internacionales con productos de calidad.
38	O5	Posibilidades de concursar en ferias internacionales para promocionar los productos.
30	O2	Oportunidad de expansión.
26	O1	Alta demanda en la ciudad de Riobamba.
26	O3	Buenas relaciones y contactos con empresas importantes.
Σ	CODIGO	AMENAZAS
32	A2	Empresas modernas de la competencia, altamente eficientes, y grandes en: producción, sistematización y/o automatizadas.
30	A5	Exceso de competencia en el mercado.
28	A4	Poco apoyo de los gobiernos: seccional y local.
22	A3	Ingreso de productos importados con calidad certificada y a menor costo.
14	A1	Baja producción nacional de algodón.

Elaborado por: Girón, V. 2019

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	13/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	13/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	PEI 1/1
	

PERFIL ESTATÉGICO INTERNO

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN / IMPACTO				
		DEBILIDAD		Equilibrio	FORTALEZA	
		Gran Debilidad	Debilidad		Fortaleza	Gran Fortaleza
D3	No posee la infraestructura necesaria para ampliar su fábrica.	•				
D7	Falta de publicidad.	•				
D5	Falta de imagen corporativa.	•				
D8	Inadecuado control de inventarios.	•				
D2	La empresa está ubicada en un sector mixto (residencial/ empresarial).		•			
D6	Falta de indicadores para renovar la materia prima.		•			
D4	Desconocimiento del personal de las políticas de calidad, las normas y objetivos.		•			
D1	Costos de transporte.		•			
D11	Inadecuada delimitación de funciones y responsabilidades.		•			
D12	Inadecuada Bodega de almacenaje.		•			
D9	Inadecuada delimitación de funciones y responsabilidades.		•			
D10	Deficiencia en los canales de comunicación.		•			
F8	Fábrica/oficinas son propias lo que le ayuda a la disminución de gastos.				•	
F10	Equipos informáticos en buenas condiciones y siempre a disposición				•	
F9	Posee maquinaria con tecnología de punta.				•	
F6	Se trabaja bajo pedido, por lo que los inventarios son bajos.				•	
F5	Sus metas están bien definidas y se dirigen hacia el posicionamiento del producto.					•
F4	Conocimiento del mercado, tendencias, la competencia y el cliente.					•
F3	Sus productos se diferencian de la competencia por ser elaborados a mano.					•
F7	Capacidad instalada para producir el doble de lo que produce actualmente.					•
F1	Empresa establecida en el mercado con más de 25 años.					•
F2	Precios Accesibles					•

Elaborado por: Girón, V. 2019

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	13/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	13/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	PEE 1/1
	
PERFIL ESTATÉGICO EXTERNO	

ASPECTOS EXTERNOS		CLASIFICACIÓN / IMPACTO				
		AMEZAZA		Equilibrio	OPORTUNIDAD	
		Gran Amenaza	Amenaza		Oportunidad	Gran Oportunidad
A2	Empresas modernas de la competencia, altamente eficientes, y grandes en: producción, sistematización y/o automatizadas.					
A5	Exceso de competencia en el mercado.					
A4	Poco apoyo de los gobiernos: seccional y local.					
A3	Ingreso de productos importados con calidad certificada y a menor costo.					
A1	Baja producción nacional de algodón.					
O3	Buenas relaciones y contactos con empresas importantes.					
O1	Alta demanda en la ciudad de Riobamba.					
O2	Oportunidad de expansión.					
O5	Posibilidades de concursar en ferias internacionales para promocionar los productos.					
O4	Incursión a nuevos mercados internacionales con productos de calidad.					
TOTAL		2	3	0	2	3
		20%	30%		20%	30%


Análisis: Dentro del entorno interno de la empresa se observa que existe un equilibrio porcentual entre las debilidades y las fortalezas con las que cuenta, sin embargo, se determina que a pesar de existir una gestión aceptable debe ser mejorada valiéndose de un empleo óptimo de las fortalezas, mitigando debilidades a fin de fortalecer el perfil interno de la entidad.

Análisis: Dentro del entorno externo, se observa que las amenazas más fuertes es la competencia moderna, por lo que se determina que aprovechando la gran oportunidad de buenas relaciones y contactos con empresas se puede disminuir el impacto de las amenazas para la entidad.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	13/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	13/04/2018

FASE II: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA




EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	A/C 1/1 
ARCHIVO CORRIENTE	

**ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE – FASE II: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA
DE CALIDAD**

N°	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
1	Programa de Auditoría.	P/A
2	Flujogramas	F
3	Check List del Sistema de Gestión de Calidad	AC/CH/L
2	Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad.	E/SGC
3	Resumen evaluación de la Norma ISO 9001: 2015.	R/ISO
4	Notas de hallazgos.	AC/NH
5	Solicitud de correctivas acciones o preventivas.	AC/SACP
6	Informe resumen.	AC/IR

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	29/04/2018
REVISADO POR	RC/LG	FECHA	

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	P/A 1/1 
PROGRAMA DE AUDITORÍA	

Objetivo General:

Evaluar el correcto cumplimiento del control interno mediante la aplicación de check list, con el fin de detectar y prevenir posibles desviaciones e irregularidades que puedan existir en la Empresa.

Objetivos Específicos:

- ✓ Analizar cada componente del control interno utilizado la Norma ISO 9001:2015.
- ✓ Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad.

Nº	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	REF/PT	ELABORADO POR:	FECHA:
FASE II: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD				
1	Solicitar Flujogramas de Producción.	F	VGGS	16/04/2018
2	Realice el Check List del Sistema de Gestión de Calidad a través de la Norma ISO 9001:2015.	AC/CH/L	VGGS	17/04/2018
3	Realice la Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad	E/SGC	VGGS	18/05/2018
4	Realice el resumen de la evaluación de la Norma ISO 9001:2015.	R/ISO	VGGS	18/05/2018
5	Elabore las notas de hallazgos.	AC/NH	VGGS	23/05/2018
6	Realice solicitud de acciones correctivas o preventivas.	AC/SACP	VGGS	24/05/2018
7.	Realice el Informe Resumen	AC/IR	VGGS	26/05/2019

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	29/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	






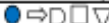
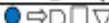





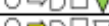











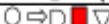



EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	F 1/3
	
FLUJOGRAMA	

Diagrama de flujo del proceso de las prendas Línea blanca


METODO ACTUAL:			DIAGRAMA DEL PROCESO TIPO MATERIAL
METODO PROPUESTO:			FECHA: 2017-09-12
SUJETO DEL DIAGRAMA:		Línea blanca	HECHO POR: Alexander Paguay
El diagrama empieza en el punto de almacenamiento de telas y termina con el producto terminado en bodega.			DIAGRAMA N° D.P.02
DEPARTAMENTO:		Producción	HOJA N° 1 DE 1

Distancia(m)	Tiempo(s)	Símbolos del Diagrama		Descripción del Proceso
	-		1	Almacenamiento de telas
3,1	10,0		1	Transporte a tendido y corte
	10,0		1	Abrir rollo de tela
	58,0		2	Proceso de tendido
	12,0		1	Demora del proceso
	98,0		3	Corte de tela
	5,0		2	Demora del proceso
	12,0		1	Inspección del proceso
	-		2	Almacenamiento temporal
8,41	4,0		2	Transportar área de planchado
	187,0		4	Planchado
12,9	12,0		3	Transporte a overlock
	184,0		5	Operación en overlock 1
	3,0		2	Inspección del proceso
1,4	4,0		4	Transporte a máquina recta 1
	292,0		6	Operación máquina recta 1
	4,0		3	Inspección del proceso
13,72	11,0		5	Transporte a meza de doblado
	23,0		7	Doblado
	7,0		8	Empaquetado
	4,0		4	Inspección del proceso
8,08	12,0		6	Transporte a bodega
			4	Almacenamiento
				
				
47.62	952			





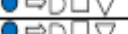























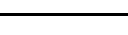


✓ Verificado

Fuente: Sumatex

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	16/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	16/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	F 2/3
	
FLUJOGRAMA	

Diagramas de flujo del proceso de las prendas Línea pijamas


METODO ACTUAL:			DIAGRAMA DEL PROCESO TIPO MATERIAL
METODO PROPUESTO:			FECHA: 2017-09-12
SUJETO DEL DIAGRAMA:		Línea pijama	HECHO POR: Alexander Paguay
El diagrama empieza en el punto de almacenamiento de telas y termina con el producto terminado en bodega.			DIAGRAMA N° D.P.01
DEPARTAMENTO:		Producción	HOJA N° 1 DE 1
Distancia (m)	Tiempo (s)	Símbolos del Diagrama	Descripción del Proceso
-	-		1 Almacenamiento de telas
3,1	10,0		1 Transporte a tendido y corte
	10,0		1 Abrir rollo de tela
	65,0		2 Proceso de tendido
	13,0		3 Abrir rollo de tela
	104,0		4 Proceso de tendido
	5,0		1 Demora del proceso
	12,0		5 Corte de tela
	16,0		2 Demora del proceso
	4,0		1 Inspección del proceso
	-		2 Almacenamiento temporal
4,4	8,0		2 Transporte a overlock
	308,0		6 Operación en overlock 2
	3,0		2 Inspección del proceso
1,41	6,0		3 Transporte a máquina recta 1
	120,0		7 Operación máquina recta 1
	4,0		3 Inspección del proceso
3,47	5,0		4 Transporte a recubridora 2
	309,0		8 Operación en recubridora 2
4,06	7,0		5 Transporte a ojalador
	130,0		9 Operación máquina ojalador
1,01	3,0		6 Transportar botonera
	17,0		10 Botonera
6,79	8,0		7 Transportar área de terminado
	183,0		11 Planchado
	15,0		12 Empaquetado
	4,0		4 Inspección del proceso
4,32	8,0		8 Transporte a bodega
			3 Almacenamiento
28,57	1377		

✓ Verificado

Fuente: Sumatex

Elaborado por: Sumatex

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	16/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	16/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	F 3/3
	
FLUJOGRAMA	

Tiempo estándar Línea Sabanas.

Tiempo estándar. Línea Pijamas			
Tiempo observado promedio	1377 seg	22,95	min
Factor de calificación de desempeño	90%	0,9	
Holguras de tiempos personales	5%		
Holguras por demoras	4%		
Holguras por fatiga	6%		
Holguras totales	15%	0,15	
Tiempo normal		20,7	min
Tiempo estándar	0,405 hr	24,3	min

Fuente: SUMATEX

Diagramas de flujo del proceso de las prendas Línea salida de baño.

METODO ACTUAL:		DIAGRAMA DEL PROCESO TIPO MATERIAL	
METODO PROPUESTO:		FECHA: 2017-09-12	
SUJETO DEL DIAGRAMA:		Salida de baño	HECHO POR: Alexander Paguay
El diagrama empieza en el punto de almacenamiento de telas y termina con el producto terminado en bodega.		DIAGRAMA N° D.P.03	
DEPARTAMENTO:		Producción	HOJA N° 1 DE 1
Distancia (m)	Tiempo (s)	Simbolos del Diagrama	Descripción del Proceso
-	-		Almacenamiento de telas
3,1	10,0		Transporte a tendido y corte
	10,0		Abrir rollo de tela
	105,0		Proceso de tendido
	5,0		Demora del proceso
	124,0		Corte de tela
	5,0		Demora del proceso
	3,0		Inspección del proceso
4,4	-		Almacenamiento temporal
	11,0		Transporte a overlock
	540,0		Operación en overlock 2
	6,0		Inspección del proceso
4,69	15,0		Transporte a meza de doblado
	37,0		Operación igualado
15,13	16,0		Transporte a máquina recta 1
	277,0		Operación máquina recta 1
	7,0		Inspección del proceso
13,63	8,0		Transportar área de terminado
	208,0		Planchado
	26,0		Empaquetado
	6,0		Inspección del proceso
4,32	9,0		Transporte a bodega
	-		Almacenamiento
45,28	1428		


✓ Verificado

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	16/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	16/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 1/37
	
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	


4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto				
"SUMATEX" debe determinar:				
a) Las cuestiones internas y externas (factores positivos y negativos) que son pertinentes para su propósito y para la dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.	X			✓ FODA ✓
4.2 Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas				
"SUMATEX" debe determinar:				
a) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad.	X			✓ Lista de clientes. ✓ Lista de proveedores. ✓
b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.	X	-		

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	18/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	18/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 2/37
	
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	


4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.				
"SUMATEX" debe determinar los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión de Calidad:				
a) Las cuestiones internas y externas.	X			✓ Manual de Calidad
b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes.	X			
c) Los productos y servicios de la organización.	X			
e) El alcance del S.G.C. de “SUMATEX”, que debe estar disponible y mantenerse como información documentada.	X			
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos				
4.4.1 SUMATEX debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad, a través de:				
a) Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de los procesos.	X			✓ Mapa de Procesos
b) Determinar la secuencia e interacción de los procesos.	X			

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	18/04/2018
REVISADO POR	RC/LG	FECHA	18/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 3/37
	
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
c) Determinar y aplicar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de los procesos.			X	✓ No existe informe de seguimiento. H
d) Establecer los recursos necesarios para los procesos y asegurarse de su disponibilidad.	X			✓ Inventarios.
e) Asignar las responsabilidades y el nivel de autoridad para los procesos.			X	✓ No se dispone de manual de Funciones. H
f) Abordar los riesgos y oportunidades.	X			
g) Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario.	X			
h) Mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.	X			

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	18/04/2018
REVISADO POR	RC/LG	FECHA	18/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 4/37
	
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
4.4.2 En la medida en que sea necesario, SUMATEX debe:				
a) Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos.	X			✓ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
b) Conservar la información documentada para tener la seguridad de que los procesos se realizan según lo planificado.	X			✓ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
TOTAL	16	0	2	

H: No Conformidades


RESPUESTAS POSITIVAS:	16
RESPUESTAS NEGATIVAS:	2
TOTAL:	18

Nivel de Cumplimiento: $\frac{\text{Respuestas de la Norma}}{\text{Total preguntas}} * 100$

Nivel de Cumplimiento: $\frac{16}{18} * 100 = 89 \%$

Nivel de Incumplimiento: $\frac{2}{18} * 100 = 11 \%$

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	18/04/2018
REVISADO POR	RC/LG	FECHA	18/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	E/SGC 1/2 
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

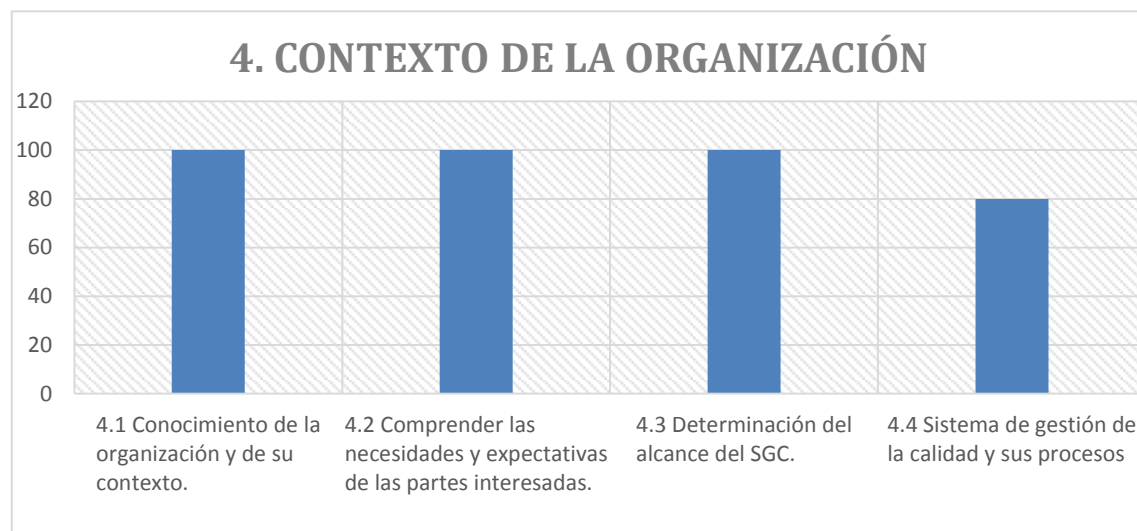


Gráfico 11-3: Contexto de la organización

Elaborado por: Girón, V. 2019

INTERPRETACIÓN:


Al analizar el apartado 4. De la Norma ISO 9001:2015, relativo al Contexto de la organización se determinó que existe un nivel de cumplimiento del 89%, mientras que el restante 11% de incumplimiento se ve reflejado en el apartado 4.4.1.

ANÁLISIS: El apartado 4, de la Norma ISO 9001:2015: Contexto de la organización aborda todas las cuestiones internas y externas que SUMATEX debe cumplir y que son pertinentes para el logro de sus objetivos.

4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto.

Sumatex determina todos los factores positivos y negativos oportunos para el logro de su propósito; y, revisa la información sobre las cuestiones internas y externas, las cuales servirán para lograr los resultados previstos.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	18/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	18/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	E/SGC 2/2 
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesada.

Sumatex monitorea y analiza a sus partes interesadas y sus requisitos pertinentes, identifica a sus clientes potenciales que pueden llegar a tener un impacto en la capacidad de la empresa para proporcionar sus productos y servicios, de tal manera que éstos puedan satisfacer constantemente a los clientes.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.

Sumatex establece el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad considerando las cuestiones internas y externas, establece los requisitos de las partes interesadas y los productos y servicios que ofrece la misma, determina si esta se encuentra disponible y documentada, define correctamente el alcance, todo lo cual permite tener una clara visión de la implementación de la norma.

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.


Sumatex determina los procesos necesarios para el SGC, además se asegura de la disponibilidad de los recursos para la ejecución de los procesos, aborda los riesgos y oportunidades para la consecución de los objetivos, pero no aplica métodos necesarios para asegurarse que la operación sea eficaz, lo que permite establecer que no existe un control en los procesos, de igual manera no existe un manual de funciones donde estén reflejadas las funciones y responsabilidades, más allá del nivel de autoridad competente asignada a cada proceso.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	18/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	18/04/2018

EMPRESA "SUMATEX" AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 5/37
	
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

5. LIDERAZGO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
5.1 Liderazgo y compromiso				
5.1.1 La Gerente de "SUMATEX" debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad, a través de:				
a) ¿Asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad?			X	✓ No se emite informes del nivel de eficacia. H
b) ¿Establece la política de calidad y los objetivos de la calidad y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización?	X			✓ Política de Calidad.
c) ¿Se asegura de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización?	X			✓ Manual de Calidad.
d) ¿Promueve el uso del enfoque por procesos y el pensamiento basado en riesgos?		X		✓ No dispone de un plan de contingencias. H
e) ¿Se asegura que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles?	X			✓ Inventario de los recursos para el mejoramiento y mantenimiento del SGC.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	20/04/2018
REVISADO POR	RC/LG	FECHA	20/04/2018

EMPRESA "SUMATEX" AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 6/37
	
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

5. LIDERAZGO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
f) ¿Comunica la importancia de una gestión de calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad?	X			✓ Capacitación al personal.
g) ¿Se asegura de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos?	X			✓ Planes de Mejora.
h) ¿Se compromete, dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de calidad?	X			✓ Capacitación al personal.
i) ¿Promueve la mejora continua?	X			✓ Planes de Mejora.
5.1.2 Enfoque al Cliente La gerente de "SUMATEX" debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:				
a) ¿Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?	X			✓ Especificaciones del contrato.
b) ¿Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente?			X	✓ No dispone de un Plan de Contingencias. H
c) ¿Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente?	X			✓ Sistema de quejas, reclamos y sugerencias para proveedores.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	20/04/2018
REVISADO POR	RC/LG	FECHA	20/04/2018

EMPRESA "SUMATEX" AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 7/37
	

CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

5. LIDERAZGO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
5.2 Política				
5.2.1 Establecimiento de la Política de la Calidad				
La alta dirección de "SUMATEX" debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:				
a) ¿La política de calidad es apropiada al propósito y contexto de la organización y apoya a su dirección estratégica?	X			✓ Misión. ✓ Visión. ✓ Principios Institucionales. ✓ Política de Calidad. ✓ Manual de Calidad. ✓
b) ¿La política de calidad proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad?	X			
c) ¿La política de calidad incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables?	X			
d) ¿La política de calidad incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad?	X			
5.2.2 Comunicación de la Política de la Calidad				
La Política de Calidad de "SUMATEX" debe:				
a) ¿Está disponible y se mantiene como información documentada?	X			✓ Se encuentra archivada.
b) ¿La política de calidad se comunica, entiende y aplica dentro de la organización?		X		✓ Política de Calidad. H


ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	20/04/2018
REVISADO POR	RC/LG	FECHA	20/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 8/37
	
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

5. LIDERAZGO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. La alta dirección de "SUMATEX" debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.				
a) ¿Se asegura de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional?	X			✓ Manual de Calidad.
b) ¿Se asegura que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas?	X			✓ Informes de evaluación Interna y Externa.
c) ¿Se informa a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora?	X			✓ Informes de evaluación Interna y Externa.
d) ¿Se asegura de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en dicho sistema?			X	✓ No se prioriza la integridad del SGC al realizar cambios en dicho sistema. H
TOTAL	17	1	3	

H: No Conformidades

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	20/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	20/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	E/SGC 1/3
	
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

RESPUESTAS POSITIVAS:	17
RESPUESTAS NEGATIVAS:	4
TOTAL:	21


Nivel de Cumplimiento: $\frac{\text{Respuestas de la Norma}}{\text{Total preguntas}} * 100$

Nivel de Cumplimiento: $\frac{17}{21} * 100 = 81\%$

Nivel de Cumplimiento Parcial: $\frac{1}{21} * 100 = 5\%$

Nivel de Incumplimiento: $\frac{3}{21} * 100 = 14\%$

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	22/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	22/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	E/SGC 2/3 
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

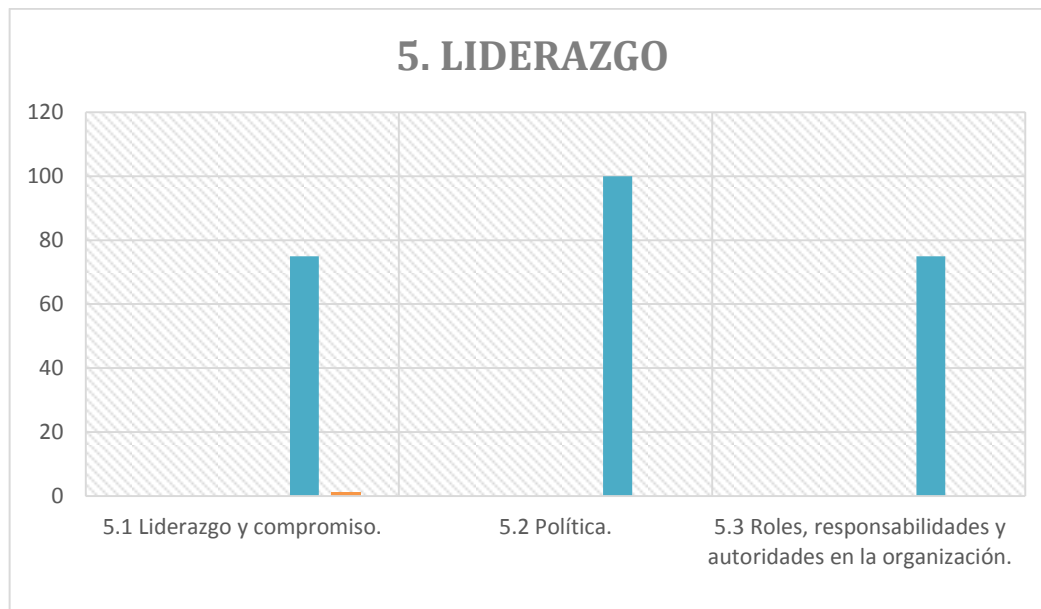



Gráfico 12-3: Liderazgo
Elaborado por: Girón, V. 2019

INTERPRETACIÓN:

Al analizar el apartado 5. Relativo al Liderazgo, se determinó que la empresa cumple con el 81%; en lo que respecta a las políticas del sistema de gestión de la calidad, la empresa cumple con el 100% de ellas; mientras que en lo que respecta al Liderazgo y Compromiso, la empresa cumple con el 100%; y finalmente, en lo referente a los roles, responsabilidades y autoridades emitidos por la organización, la empresa cumple en un 75%.

ANÁLISIS: El apartado 5. (LIDERAZGO) aborda todas las responsabilidades que tiene la alta dirección de SUMATEX con el cliente de manera amplia y general.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	22/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	22/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	E/SGC 3/3 
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

5.1 Liderazgo y compromiso.

Sumatex asume la responsabilidad de rendir cuentas con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), mostrando el liderazgo y compromiso que tiene con la misma; para el efecto, la empresa se asegura que se establezca políticas y objetivos de calidad inherentes al contexto y dirección estratégica de la organización, la gerente se compromete, apoya y dirige a las personas a trabajar con el SGC, pero no promueve el uso del pensamiento basado en riesgos, atestigua que los recursos necesarios siempre estén disponibles; y, en cuanto a los clientes, Sumatex cumple con los requisitos del cliente siempre que sea necesario, pero no se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la capacidad de satisfacer al cliente.


5.2 Política.

Sumatex mantiene una política de calidad apropiada al contexto de la organización, además que proporciona un marco de referencia para el cumplimiento de los objetivos planteados e incluye un compromiso de mejora continua; la política de calidad está disponible para todos los involucrados de la empresa y las partes interesadas pertinentes, pero no se ha socializado de manera general.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

En lo que respecta a roles, responsabilidades y niveles de autoridad, Sumatex se asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen y se comuniquen a toda la organización, conforme los requisitos de la Norma ISO; y, finalmente, promueve constantemente el enfoque al cliente, informando a la gerente sobre el desempeño y las oportunidades de mejora.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	22/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	22/04/2018


EMPRESA "SUMATEX" AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017		AC/CH/L 9/37		
				
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
6. PLANIFICACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.				
6.1.1 Al planificar el sistema de gestión de la calidad, "SUMATEX" debe determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar, con el fin de:				
a) ¿Se asegura que el sistema de gestión de la calidad puede lograr los resultados previstos?	X			✓ Control Interno
b) ¿Se aumenta los efectos deseables?	X			✓ Plan de Gestión de aseguramiento de la calidad.
c) ¿Se previene o reduce efectos no deseados?			X	✓ No se ha realizado una planificación para abordar riesgos y oportunidades. H
d) ¿Se logra la mejora continua?	X			✓ Control Interno
6.1.2 "SUMATEX" debe planificar:				
a) ¿Se planifica las acciones para abordar riesgos y oportunidades?			X	✓ No contiene un plan de acción. H
b) ¿Se integran e implementan acciones en los procesos del sistema de gestión de la calidad?			X	
c) ¿Se evalúa la eficacia de tales acciones?			X	

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	25/04/2018
REVISADO POR	RC/LG	FECHA	25/04/2018

EMPRESA "SUMATEX" AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 10/37
	
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

6. PLANIFICACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.				
6.2.1 "SUMATEX" debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC.				
a) ¿Los objetivos de la calidad son coherentes con la política de la calidad?	X			<div>✓</div> Manual de Calidad de "SUMATEX"✓
b) ¿Son medibles los objetivos?	X			
c) ¿Al planificar los objetivos de la calidad se tienen en cuenta los requisitos aplicables?	X			
d) ¿Los objetivos de la calidad son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente?	X			
e) ¿Los objetivos de la calidad son objeto de seguimiento?	X			
f) ¿Se comunican los objetivos de la calidad?	X			
g) ¿Se actualizan los objetivos de la calidad?	X			
6.2.2 Al planificar cómo lograr los objetivos de la calidad, "SUMATEX" debe determinar:				
a) ¿Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad se establece qué se va a hacer?	X			<div>✓</div> Gestión de seguimiento y control estratégico.
b) ¿Se determina qué recursos se requerirán para lograr los objetivos de la calidad?	X			
c) ¿Se define quién será el responsable en el logro de los objetivos de la calidad?	X			

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	25/04/2018
REVISADO POR	RC/LG	FECHA	25/04/2018

EMPRESA "SUMATEX" AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 11/37
	
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

6. PLANIFICACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
6.3 Planificación de los cambios				
"SUMATEX" al determinar la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, debe considerar:				
a) ¿Se ha definido el propósito de los cambios en la planificación y sus consecuencias potenciales?	X			
b) ¿Al planificar los cambios en el sistema de gestión de la calidad, se ha establecido la integridad del mismo?	X			
c) ¿Se planifica la disponibilidad de recursos?	X			
d) ¿Al planificar, se considera la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades?			X	✓ No existe un manual de Funciones. H
TOTAL	18	0	5	

H: No Conformidades


RESPUESTAS POSITIVAS:	18
RESPUESTAS NEGATIVAS:	5
TOTAL:	23

Nivel de Cumplimiento: $\frac{\text{Respuestas de la Norma}}{\text{Total preguntas}} * 100$

Nivel de Cumplimiento: $\frac{18}{23} * 100 = 78 \%$

Nivel de Incumplimiento: $\frac{5}{23} * 100 = 22 \%$

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	25/04/2018
REVISADO POR	RC/LG	FECHA	25/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	E/SGC 2/2 
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

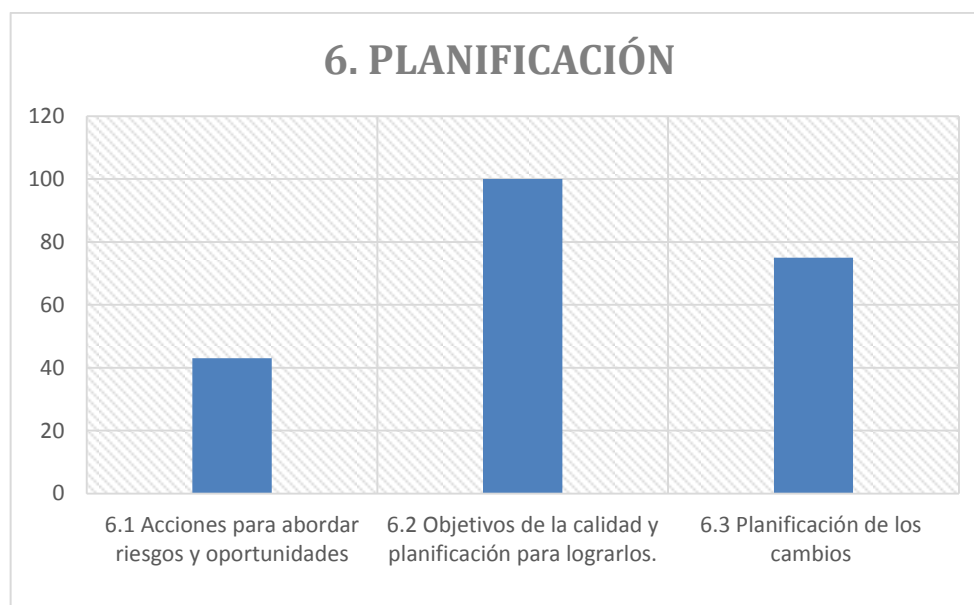



Gráfico 13-3: Planificación
Elaborado por: Girón, V. 2019

INTERPRETACIÓN:

Al analizar el apartado 6. Planificación, y muy particularmente el punto 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, éste se cumple en un 100%, mientras que el punto 6.3 Planificación de los cambios, éste se practica en un 75%; y, finalmente, en lo que respecta al apartado 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, se incumple en un 57%.

ANÁLISIS: El apartado 6. Planificación afronta una serie de riesgos y oportunidades que obligatoriamente debe considerar SUMATEX para prevenir efectos no deseados y mejorar continuamente.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	27/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	27/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	E/SGC 2/2 
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

Sumatex pretende lograr los resultados previstos en la planificación, así mismo lograr la mejora continua del SGC, pero no realiza un análisis basado en los riesgos, lo cual es necesario para poder asumirlos, mitigarlos o eliminarlos, además es necesario determinar las posibles oportunidades deseables y viables para contrarrestar las debilidades de la organización, de ahí que es indispensable definir un plan de acción para actuar frente a cualquier situación.


6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.

Sumatex establece objetivos medibles y coherentes en base a sus políticas de calidad, además utiliza indicadores de gestión que muestran la situación actual de la empresa, de ahí que es necesario realizar un seguimiento periódico a tales objetivos e indicadores, con la finalidad de mejorar continuamente.

6.3 Planificación de los cambios.


Sumatex considera que la planificación de los cambios en el SGC, se deben llevar de manera planificada considerando las probables consecuencias que pueden derivarse de no hacerlo, por lo que, al momento de planificar cualquier cambio dentro del SGC, será necesario disponer de todos los recursos y asignar responsables, de tal forma que no afecte a la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	27/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	27/04/2018


EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 12/37
	
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

7. APOYO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
a. Recursos				
7.1.1 Generalidades SUMATEX debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.				
a) ¿Al implantar el SGC se analiza las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes?	X			✓ Política de relacionamiento con el proveedor. ✓ Evaluación a los proveedores.
b) ¿Al implantar el SGC se determina qué información se necesita obtener de los proveedores externos?	X			
7.1.2 Personas.				
a) ¿SUMATEX determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos?	X			✓ Distributivo del personal
7.1.3 Infraestructura.				
a) ¿SUMATEX determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios?			X	✓ No se encuentra correctamente distribuido el espacio físico. H

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	29/04/2018
REVISADO POR	RC/LG	FECHA	29/04/2018


EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017		AC/CH/L 13/37		
				
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
7. APOYO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.				
a) ¿SUMATEX determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos basados el SGC?	X			✓ Pausas Activas. ✓ Gestión de Salud y Seguridad ocupacional
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición				
7.1.5.1 Generalidades La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados para verificar la conformidad de los productos y servicios.				
a) ¿Los recursos son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas?		X		✓ Informes al final de día detallando las novedades del día.
b) ¿Se mantienen los recursos para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito?		X		
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones				
a) ¿Se calibran o verifican; o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, el o los equipos de medición?	X			✓ Validación técnica de los cortes en cada una de las prendas.
b) ¿Se identifica el equipo de medición para determinar su estado?	X			
c) ¿Se protege el equipo de medición contra ajustes, daños o deterioros que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición?	X			

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	29/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	29/04/2018


EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 14/37
	
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

7. APOYO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
7.1.6 Conocimientos necesarios de la organización Sumatex debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.				
a) ¿Los conocimientos de SUMATEX para la operación y conformidad de sus procesos se basan en fuentes internas?	X			✓ Capacitación ✓ Planes de formación. ✓ Instructivos. ✓ Procedimientos no documentados
b) ¿Los conocimientos de SUMATEX para la operación y conformidad de sus procesos se basan en fuentes externas?	X			
7.2 Competencia				
a) ¿Sumatex determina la competencia necesaria de las personas que realizan un trabajo, bajo su control, que afecte al desempeño y eficacia del SGC?	X			✓ Reclutamiento, Selección y Contratación. ✓ Nómina del Personal
b) ¿Se asegura de que las personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas?	X			
c) ¿SUMATEX cuando es preciso toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas?	X			
d) ¿Conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia?	X			

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	29/04/2018
REVISADO POR	RC/LG	FECHA	29/04/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017			AC/CH/L 15/37 	
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
7. APOYO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
7.3 Toma de conciencia.				
Sumatex debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo su control, tomen conciencia de:				
a) ¿El personal de Sumatex toma conciencia de la política y objetivos de la calidad?	X			✓ Documentos del SGC
b) ¿El personal de Sumatex toma conciencia de su contribución a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño?	X			
7.4 Comunicación				
SUMATEX debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyan:				
a) ¿Qué comunicar?		X		✓ No existe un proceso de comunicación. ✓ No se establece políticas de comunicación. H
b) ¿Cuándo comunicar?		X		
c) ¿A quién comunicar?		X		
d) ¿Cómo comunicar?		X		
e) ¿Quién comunica?		X		
7.5 Información documentada				
7.5.1 Generalidades				
El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:				
a) ¿Se documenta la información requerida por esta Norma Internacional?			X	✓ No existe proceso de gestión de documentación.
b) ¿Se determina la información documentada que la organización considera necesaria para la eficacia ?			X	✓ No posee la Norma ISO 9001:2015. H


ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	30/04/2019
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	30/04/2019

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 16/37
	
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

7. APOYO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
7.5.2 Creación y actualización				
SUMATEX al crear y actualizar la información documentada, debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:				
a) ¿Se identifica y describe la información documentada (título, fecha, autor o número de referencia)?	X			✓ Supervisor de Calidad.
b) ¿Se establece el formato de la información documentada (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (papel, electrónico)?	X			
c) ¿Se revisa y aprueba la información documentada con respecto a su conveniencia y adecuación?	X			
7.5.3 Control de la información documentada				
7.5.3.1 La información documentada requerida por el SGC y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:				
a) ¿Está disponible y es idónea para su uso, donde y cuando se necesite?	x			✓ Control de documentos internos y externos
b) ¿La información documentada está protegida adecuadamente?	x			
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:				
a) ¿Para el control de la información documentada se prevé su distribución, acceso, recuperación y uso?	x			✓ Control de documentos internos y externos
b) ¿Para el control de la información documentada se prevé su almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad?	x			
c) ¿Para el control de la información documentada se prevé sus cambios?	x			
d) ¿Para el control de la información documentada se prevé su conservación y disposición?	x			
TOTAL	25	7	3	

H: No Conformidades

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	30/04/2019
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	30/04/2019

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	E/SGC 1/4
	
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

RESPUESTAS POSITIVAS:	17
RESPUESTAS NEGATIVAS:	4
TOTAL:	21


Nivel de Cumplimiento: $\frac{\text{Respuestas de la Norma}}{\text{Total preguntas}} * 100$

Nivel de Cumplimiento: $\frac{25}{35} * 100 = 71\%$

Nivel de Cumplimiento Parcial: $\frac{7}{35} * 100 = 20\%$

Nivel de Incumplimiento: $\frac{3}{35} * 100 = 9\%$

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	30/04/2019
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	30/04/2019

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	E/SGC 2/4 
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

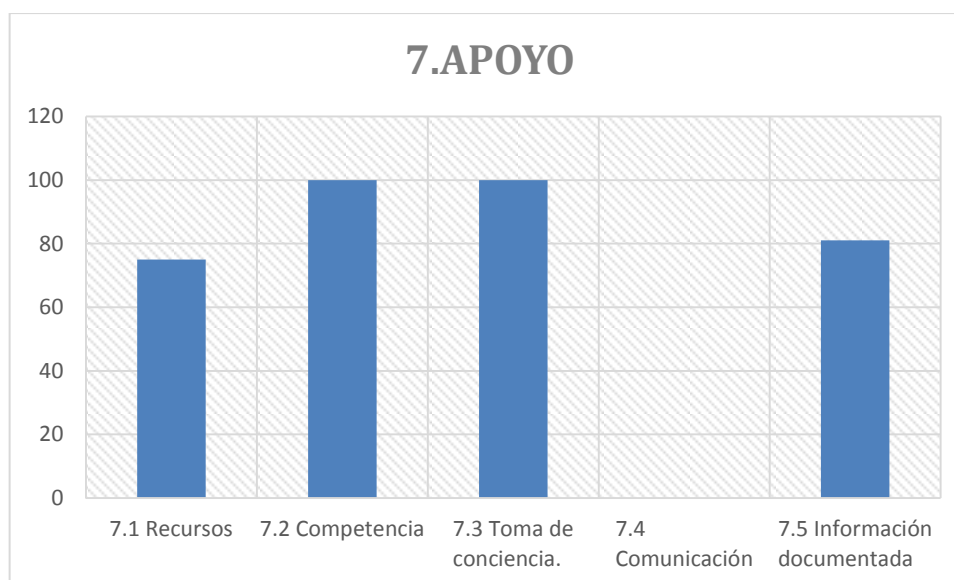


Gráfico 14-3: Apoyo


Elaborado por: Girón, V. 2019

INTERPRETACIÓN:

Al analizar el apartado 7. de la norma en lo que respecta a Apoyo, se determinó que en el punto 7.1 Recursos se cumple en un 71%, mientras que el punto 7.2 Competencia y 7.3 Toma de Conciencia se cumple en un 100%; por otra parte en lo que se relaciona al punto 7.4 Comunicación, éste se cumple parcialmente, mientras que el punto 7.5 Información documentada, se cumple en un 81%.

ANÁLISIS: El apartado 7. Apoyo se encuentra enmarcado en ítems muy puntuales para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	30/04/2019
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	30/04/2019

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	E/SGC 3/4 
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

7.1 Recursos.

Sumatex determina todos los recursos internos y externos necesarios para mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad, para el efecto, fija las personas necesarias y capaces que contribuyan al desarrollo del SGC, cuenta con personal capacitado y con experiencia que ponga todos sus conocimientos en práctica en la medida que sea necesario, además proporciona un ambiente (social, psicológico y físico) adecuado para el desarrollo de los procesos y lograr de esta forma la conformidad de todos los productos y servicios que oferta. En cuanto a la trazabilidad de las mediciones se asegura que todos los cortes de las prendas sean precisos; sin embargo, no cuenta con una infraestructura adecuada y necesaria para la operación de los distintos procesos.


7.2 Competencia.

En cuanto al apartado relativo a la competencia, todos los trabajadores de Sumatex muestran sus conocimientos y habilidades en cada proceso realizado, con el fin de lograr los resultados previstos; asimismo, toma las acciones para adquirir la competencia siempre y cuando sea necesario, aparte de evaluar la eficacia de las acciones tomadas, y conservar toda la información.

7.3 Toma de conciencia.

Sumatex en lo relativo a la toma conciencia, se preocupa de que cada miembro de la organización conozca los puntos clave para la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, para el efecto existe compromiso desde la alta dirección hasta el último de los empleados para conocer la política de calidad, objetivos de calidad, los beneficios de mejorar el desempeño y las consecuencias que trae consigo el incumplimiento de los requisitos de la norma.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	30/04/2019
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	30/04/2019

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	E/SGC 4/4 
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	


7.4 Comunicación.

Sumatex en cuanto a la comunicación interna y externa, cumple parcialmente, dado que no existen canales de comunicación claramente definidos que permitan una adecuada comunicación de doble vía, tanto vertical cuanto horizontalmente, sistema muy necesario para tener una comunicación fluida y efectiva que ayude en todo momento a obtener mejores resultados.

7.5 Información documentada.


En cuanto a la información documentada, Sumatex mantiene completamente disponible y apta para su uso siempre que sea necesaria, para el efecto conserva un orden, la protege y evita la duplicidad de documentos.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	30/04/2019
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	30/04/2019

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 17/37
	
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
8.1 Planificación y control operacional				
"SUMATEX" debe planificar, implementar y controlar los procesos para la provisión de productos y servicios:				
a) ¿Sumatex determina los requisitos para la provisión de los productos y servicios?	X			✓ Modelo de operación por procesos
b) ¿Se establecen criterios?, para: 1. ¿Los procesos? 2. ¿La aceptación de los productos y servicios?	X			
c) ¿Se determinan los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios?	X			✓ Inventarios
d) ¿Sumatex implementa controles de los procesos de acuerdo con los criterios establecidos?	X			✓ Plan de mejoramiento
e) ¿Se determina, mantiene y conserva la información documentada en la extensión necesaria?, para: 1. ¿Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado? 2. ¿Demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos?	X			✓ Sistema de información almacenada.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	03/05/2018
REVISADO POR	RC/LG	FECHA	03/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 18/37
	

CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
8.2 Requisitos para los productos y servicios				
8.2.1 Comunicación con el cliente				
SUMATEX al establecer la comunicación con los clientes debe incluir:				
a) ¿Se proporciona la información relativa a los productos y servicios?	X			✓ Sistema de información.
b) ¿Se trata las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios?	X			✓ Proceso de contratación.
c) ¿Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios incluyendo las quejas de los clientes?	X			✓ Buzón de quejas y sugerencias.
d) ¿Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente?	X			✓ Plan de Contingencia.
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.				
a) ¿Se definen los requisitos para los productos y servicios?, incluyendo: 1) ¿Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable? 2) ¿Aquellos considerados necesarios por la organización?	X			✓ Reglamento interno.
b) ¿Cumple Sumatex con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece?	X			✓ Buzón de quejas y sugerencias ✓ Informes de satisfacción al cliente.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	03/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	03/05/2018

EMPRESA "SUMATEX" AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 19/37
	

CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD


8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios				
8.2.3.1 "SUMATEX" debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, verificando que:				
a) ¿Se establecen los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma?	X			✓ Manual de Calidad. ✓ Catálogo de ventas ✓ Confirmaciones de los requisitos del cliente. ✓ Registros de información de los proveedores.
b) ¿Se consideran los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido?	X			
c) ¿Sumatex realiza una revisión de los requisitos especificados por la organización?	X			
d) ¿Sumatex realiza una revisión de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios?	X			
e) ¿La empresa realiza una revisión de las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?	X			✓ Contratos previamente establecidos.
8.2.3.2 La organización debe conservar- la información documentada, cuando sea aplicable:				
a) ¿Sumatex conserva la información documentada sobre los resultados de la revisión?	X			✓ Documentación archivada.
b) ¿La empresa conserva la información sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios?	X			

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	03/05/2018
REVISADO POR	RC/LG	FECHA	03/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 20/37
	
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	


8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.				
"SUMATEX se asegura de que, cuando se cambian los requisitos para los productos y servicios, la información; documentada pertinente es modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados?"	X			✓ Informes a las partes pertinentes. ✓ Documentación archivada.
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.				
8.3.1 Generalidades				
¿SUMATEX establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios?	X			✓ Diseño y desarrollo de productos y servicios.
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo.				
Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:				
a) ¿Sumatex considera la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo?	X			✓ Aseguramiento de la calidad.
b) ¿Establece las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables?	X			
c) ¿Sumatex define las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo?	X			
d) ¿La empresa determina las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo?	X			
e) ¿Define las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios?	X			

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	03/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	03/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 21/37
	
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
f) ¿Sumatex considera la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo?	X			✓ Aseguramiento de la calidad.
g) ¿La empresa considera la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo?	X			
h) ¿Se considera los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios?	X			
i) ¿Sumatex considera el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes?	X			
j) ¿La empresa conserva la información documentada neesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo?	X			
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo. La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar, y como tal:				
a) ¿Se considera los requisitos funcionales y de desempeño?	X			✓ Información documentados sobre las entradas del diseño y desarrollo. ✓ Códigos de barras.
b) ¿Se verifica la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares?	X			
c) ¿Se comprueba los requisitos legales y reglamentarios?	X			
d) ¿La empresa ha identificado las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios?	X			


ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	06/05/2018
REVISADO POR	RC/LG	FECHA	06/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 22/37
	


CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo. La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:				
a) ¿Se definen los resultados a lograr?				✓ Diseño y desarrollo de productos y servicios.
b) ¿Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos?	X			
c) ¿Se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto?	X			
d) ¿Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación?	X			
e) ¿Se conserva la información documentada de estas actividades?	X			
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo SUMATEX debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo:				
a) ¿Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios?	X			✓ Información documentados sobre las salidas del diseño y desarrollo.
b) ¿Hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado?	X			
c) ¿Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta?	X			

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	06/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	06/05/2018

EMPRESA "SUMATEX" AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017		AC/CH/L 23//37 		
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo "SUMATEX" debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.				
a) ¿Sumatex conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo?	X			✓ Información documentados sobre los cambios del diseño y desarrollo.
b) ¿La empresa conserva la información documentada sobre los resultados de las revisiones?	X			
c) ¿Sumatex conserva la información documentada sobre la autorización de los cambios?	X			
d) ¿La empresa conserva la información documentada sobre las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos?	X			
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.				
8.4.1 Generalidades SUMATEX debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.				
a) ¿Se verifica que los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización?		X		✓ No se aplica criterios para la evaluación, selección y seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos. H
b) ¿Se controla que los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la empresa?		X		
c) ¿Sumatex se asegura de que un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión empresarial?		X		


ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	06/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	06/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 24/37
	

CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD


8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
8.4.2 Tipo y alcance del control				
"SUMATEX" debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.				
a) ¿Sumatex se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad?	X			✓ Manual de calidad.
b) ¿La empresa define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes?	X			
c) ¿Sumatex considera?; 1. ¿El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables? 2. ¿La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo?	X			✓ Tarjeta de Control de entradas y salidas.
d) ¿La empresa verifican o emprende otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos?	X			✓ Orden de pedido.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	06/05/2018
REVISADO POR	RC/LG	FECHA	06/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 25/37
	
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
8.4.3 Información para los proveedores externos				
"SUMATEX" debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo:				
a) ¿La empresa se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo sobre los procesos, productos y servicios a proporcionar?	X			✓ Manual de Calidad.
b) ¿Sumatex comunica a los proveedores externos sus requisitos para la aprobación?, de: 1. ¿Productos y servicios? 2. ¿Métodos, procesos y equipos? 3. ¿La liberación de productos y servicios?	X			
c) ¿La empresa comunica a los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de las competencias, incluyendo cualquier calificación requerida del personal?	X			
d) ¿Sumatex comunica las interacciones del proveedor externo con la organización?	X			
e) ¿La empresa comunica los requisitos del control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar?	X			
f) ¿Se informa las actividades de verificación o validación que Sumatex, o su cliente, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo?	X			

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	06/05/2018
REVISADO POR	RC/LG	FECHA	06/05/2018


EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 26/37
	
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
8.5 Producción y provisión del servicio				
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio				
"SUMATEX" debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.				
Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:				
a) ¿Se incluyen, cuando sea aplicable, la disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar y los resultados a alcanzar?	X			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Catálogo de Ventas. ✓ Manual de Calidad. ✓ Modelo de operación por procesos. ✓ Espacio mal distribuido. H ✓ Selección de Personal. ✓ Evaluaciones internas y externas. ✓ Falta de un plan de contingencia. H
b) ¿Se incluye, cuando sea aplicable, la implementación de actividades de seguimiento y medición para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas?	X			
c) ¿Se incluyen, cuando sea aplicable, el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos?			X	
d) ¿Se incluyen, cuando sea aplicable, la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida?	X			
e) ¿Se incluyen, cuando sea aplicable, la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio?	X			
f) ¿Se incluyen, cuando sea aplicable, la implementación de acciones para prevenir los errores humanos?			X	


ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	06/05/2018
REVISADO POR	RC/LG	FECHA	06/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017		AC/CH/L 27/37		
				
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
8.5.2 Identificación y trazabilidad				
a) ¿SUMATEX utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios?	X			✓ Modelo de operación por procesos. ✓ Evaluación interna y posventa. ✓ Información documentada.
b) ¿La empresa identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio?	X			
c) ¿Sumatex controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad?	X			
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos				
a) ¿La empresa cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras está bajo su control o esté siendo utilizado?	X			✓ Informes de control de bienes (materiales, herramientas, equipos, instalaciones y datos personales)
b) ¿SUMATEX debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.				
c) ¿La empresa informa al cliente o proveedor externo cuando su propiedad se pierde, deteriora o está inadecuada para su uso y conserva la información documentada?	X			


ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	06/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	06/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017		AC/CH/L 28/37		
				
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
8.5.4 Preservación				
a) ¿SUMATEX preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos?	X			✓ Informes de manipulación, embalaje, almacenamiento, transporte y protección.
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega				
“SUMATEX” debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.				
Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:				
a) ¿Se considera los requisitos legales y reglamentarios?	X			✓ Condición de Garantía.
b) ¿Se establecen las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios?	X			
c) ¿Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios?	X			
d) ¿Se definen los requisitos del cliente?	X			
e) ¿Se establece la forma de retroalimentación del cliente?	X			

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	08/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	08/05/2018


EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017		AC/CH/L 29/37		
				
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
8.5.6 Control de los cambios				
a) ¿SUMATEX” revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos?	X			✓ Manual de Calidad.
b) ¿La empresa almacena información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión?	X			
8.6 Liberación de los productos y servicios				
“SUMATEX” debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:				
a) ¿Se evidencia la conformidad con los criterios de aceptación?	X			✓ Informe de disposiciones panifiadas. ✓ Cronograma de actividades, revisado por la autoridad competente.
b) ¿Se supervisa la trazabilidad a las personas que autorizan la liberación?	X			

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	08/05/2018
REVISADO POR	RC/LG	FECHA	08/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 30/37
	
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

8. OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
8.7 Control de las salidas no conformes				
8.7.1 SUMATEX debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.				
“SUMATEX” debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:				
a) ¿Se trata las salidas no conformes a través de la corrección? b) ¿Se trata las salidas no conformes a través de la separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de productos y servicios? c) ¿Se trata las salidas no conformes a través de la información al cliente? d) ¿Se trata de las salidas no conformes a través de la obtención de autorización para su aceptación bajo concesión?	X			✓ Evaluación y Mejora Continua.
8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que:				
a) ¿Sumatex conserva la información documentada que describa la no conformidad?			X	✓ Falta de información documentada de las no conformidades y acciones tomadas. H
b) ¿La empresa conserva la información documentada que describe las acciones tomadas?			X	
c) ¿Sumatex conserva la información documentada que describe todas las concesiones obtenidas?			X	
d) ¿La empresa conserva la información documentada que identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad?			X	
TOTAL	76	3	6	

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	08/05/2018
REVISADO POR	RC/LG	FECHA	08/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	E/SGC 1/5
	
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

RESPUESTAS POSITIVAS:	76
RESPUESTAS NEGATIVAS:	9
TOTAL:	85

Nivel de Cumplimiento: $\frac{\text{Respuestas de la Norma}}{\text{Total preguntas}} * 100$

Nivel de Cumplimiento: $\frac{76}{85} * 100 = 89\%$

Nivel de Cumplimiento Parcial: $\frac{3}{85} * 100 = 4\%$

Nivel de Incumplimiento: $\frac{6}{85} * 100 = 7\%$

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	10/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	10/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	E/SGC 2/5
	

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

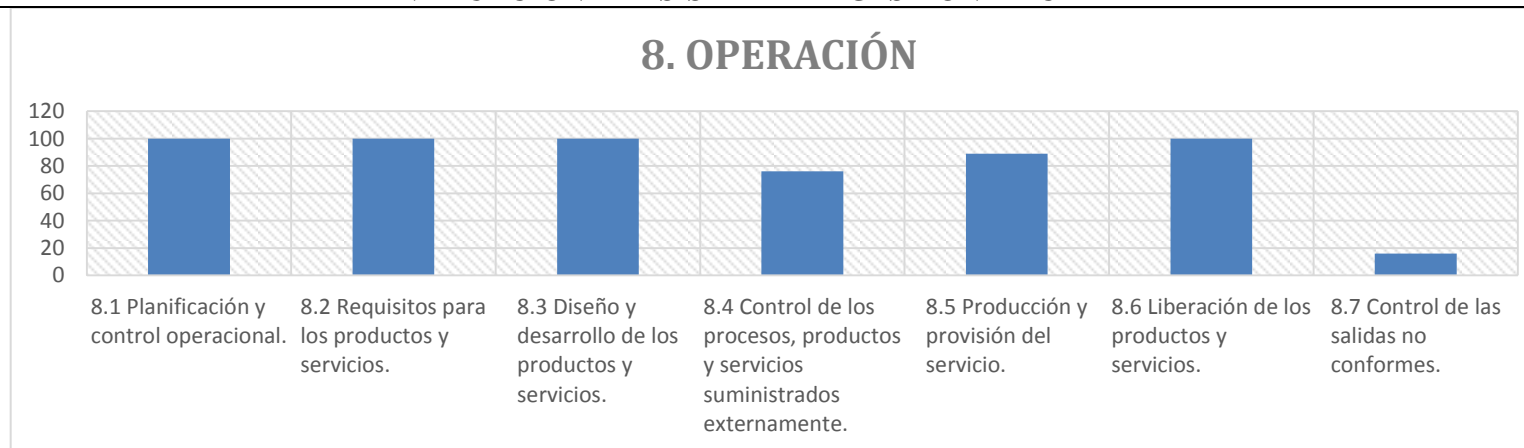



Gráfico 15-3: Operación

Elaborado por: Girón, V. 2019

INTERPRETACIÓN:

Al analizar el apartado 8. de la norma ISO 9001:2015 en lo referente a Operación, y muy particularmente, el punto 8.1 relacionado con Planificación y control operacional, 8.2 Requisitos para los productos y servicios; y, 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, estos cumplen con el 100% de la norma, mientras que el punto 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, cumple el 76%; en lo que respecta al enunciado 8.5 Producción y provisión del servicio, Sumatex cumple el 89% de la norma; en tanto que, el punto 8.6 Liberación de los productos y servicios., la empresa cumple en un 100%; y, finalmente, en lo que respecta al apartado 8.7 Control de las salidas no conformes, Sumatex cumple en apenas un 16% de la norma por falta de una Auditoría de Calidad.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	10/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	10/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	E/SGC 3/5 
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

ANÁLISIS: El apartado 8. de la norma ISO 9001:2015, relacionado con la Operación, se encuentra enfocado en mejorar los controles operativos de Sumatex y definir y documentar de forma efectiva los procesos y criterios en la producción que va a llegar a los clientes.

8.1 Planificación y control operacional.

Según los resultados de la auditoría, Sumatex cumple en un 100% este apartado, lo que deja entrever que la empresa planifica, implementa y controla los procesos para cumplir con los requisitos en la entrega de productos y servicios al cliente; en este sentido, la empresa controla los cambios planificados y toma acciones para mitigar los riesgos, tiene confianza en que cada uno de los procesos se lleven a cabo de acuerdo a lo planificado, demostrando conformidad en los productos que oferta.


8.2 Requisitos para los productos y servicios.

En lo que respecta a este apartado, Sumatex cumple en un 100% la norma, pues, revisa los requisitos de los productos, documenta y comunica a través de una retroalimentación con el cliente, cumple con los productos que ofrece, además realiza una revisión de todos sus productos antes de comprometerse a suministrar sus bienes a un cliente, planifica actividades de entrega y salida, después de la misma Sumatex archiva todos los resultados de la revisión y se asegura de que cuando se cambian los requisitos, la documentación debe ser modificada y las partes interesadas puestas en conocimiento.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

Respecto a este apartado, Sumatex cumple en un 100% el enunciado de la norma, pues, establece, implementa y determina las etapas y controles para el diseño y desarrollo, incluye revisiones de los diseños y desarrollos aplicables, obtiene información proveniente de actividades previas del diseño para evaluar la capacidad de los resultados,

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	10/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	10/05/2018

<p align="center">EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</p>	<p align="center">E/SGC 4/5</p> 
<p align="center">EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	

asegurando que éstas deban ser completas y sin confusiones, adicionalmente, toma las acciones necesarias para solventar cualquier problema generado durante las actividades de verificación; y, finalmente, los productos son provisionados a los clientes a través de proveedores externos en nombre de Sumatex.


8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

En cuanto al apartado 8.4 relacionado con el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, Sumatex cumple en un 76% la norma, pues, realiza controles a los procesos, productos y servicios suministrados externamente, además provisiona a los clientes a través de proveedores externos en su nombre, pero no evalúa a los proveedores externos basados en la capacidad para proporcionar los productos; en síntesis, la empresa cumple con la mayoría de los requisitos de la norma, sin embargo, resta algunas acciones por desarrollar y que con el paso del tiempo se irán implementado progresivamente.

8.5 Producción y provisión del servicio.

Al hablar del apartado 8.5 Producción y provisión del servicio, Sumatex cumple el 89% de la norma, controla la forma en que se producen sus productos, para el efecto, determina las características de los mismos y utiliza los métodos apropiados para identificar sus salidas y su conformidad; asimismo, la empresa identifica, verifica y resguarda la propiedad de los clientes o proveedores externos, determina el alcance de las actividades posteriores y sus potenciales consecuencias; y, mantiene toda la información documentada, pero no cumple el 11% restante, debido a que no tiene una buena distribución física de su infraestructura.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	10/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	10/05/2018

<p align="center">EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</p>	<p align="center">E/SGC 5/5</p> <p align="center"></p>
<p align="center">EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	


8.6 Liberación de los productos y servicios.

Con relación al apartado, 8.6 Liberación de los productos y servicios, Sumatex cumple en un 100% la norma, pues, planifica e implementa una serie de acciones tendientes a verificar que se cumplan los requisitos de los productos, adicionalmente, evita liberar sus productos hasta que se hayan llevado a cabo satisfactoriamente todas las acciones planificadas y comprobar que toda la información esté documentada.

8.7 Control de las salidas no conformes.


En lo que respecta al apartado 8.7 Control de las salidas no conformes, Sumatex cumple en apenas un 16%, ya que no cuenta con información documentada de las no conformidades y acciones tomadas.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	10/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	10/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 31/37
	
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	


9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.				
9.1.1 Generalidades				
La organización debe determinar:				
a) ¿Se identifica qué procesos necesitan seguimiento y medición?	X			✓ Evaluación del desempeño.
b) ¿Se establecen cuándo se debe llevar a cabo el seguimiento y la medición?				
c) ¿Se planifica cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición?				
¿SUMATEX evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	X			✓ Indicadores de gestión de calidad
¿La empresa conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados?	X			✓ Documentación archivada
9.1.2 Satisfacción del cliente				
¿SUMATEX realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes y del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas?	X			✓ Encuesta de satisfacción al cliente. ✓ Retroalimentación sobre los productos entregados.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	12/05/2018
REVISADO POR	RC/LG	FECHA	12/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 32/37
	
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	


9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
9.1.3 Análisis y evaluación.				
SUMATEX debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.				
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:				
a) ¿Sumatex analiza y evalúa la conformidad de sus productos y servicios?	X			✓ Encuesta de satisfacción al cliente.
b) ¿Se analiza y evalúa el grado de satisfacción del cliente?	X			
c) ¿Se analiza y evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	X			✓ Indicadores de Gestión.
d) ¿Se analiza y evalúa si lo planificado se ha implementado de forma eficaz?	X			
e) ¿Se analiza y evalúa la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades?	X			
f) ¿Se analiza y evalúa el desempeño de los proveedores externos?	X			
g) ¿Se analiza y evalúa la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad?	X			

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	12/05/2018
REVISADO POR	RC/LG	FECHA	12/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 33/37
	
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	


9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
9.2 Auditoria interna				
9.2.1 SUMATEX debe llevar a cabo auditorías internas para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:				
1. ¿Se realizan auditorías internas para verificar si el sistema de gestión de la calidad está conforme con los requisitos propios de Sumatex?			X	✓ No se ha realizado Auditoría de Calidad. H ✓ No cuenta con la certificación ISO. H
2. ¿Se realizan auditorías internas para verificar si se cumplen los requisitos de esta Norma internacional?				
a) ¿Se realizan auditorías internas para verificar si el sistema de gestión de la calidad se implementa y mantiene eficazmente?			X	
9.2.2 SUMATEX debe:				
a) ¿Sumatex planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría?			X	✓ No se ha realizado Auditoría de Calidad. H ✓ Inexistencia de un Informe de Auditoría de Calidad. H
b) ¿La empresa define el alcance de la auditoría?			X	
c) ¿Sumatex selecciona los auditores para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría?			X	
d) ¿La empresa se asegura de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente?			X	
e) ¿Sumatex realiza las correcciones y toma las acciones correctivas pertinentes?			X	
f) ¿La empresa conserva la información documentada?			X	

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	12/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	12/05/2018


EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 34/37
	
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
9.3 Revisión por la dirección				
9.3.1 Generalidades				
¿La gerente – propietaria de Sumatex revisa a intervalos planificados, el sistema de gestión de la calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica?		X		✓ Inexistencia de informes acerca de la gestión de la calidad. H
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección				
La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:				
a) ¿La dirección de Sumatex planifica el estado de las acciones de las revisiones previas?			X	✓ No se ha realizado la planificación de las revisiones por parte de la dirección. H
b) ¿La dirección de Sumatex planifica los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad?			X	
c) ¿La dirección de Sumatex planifica la adecuación de los recursos?			X	
d) ¿La dirección de Sumatex supervisa la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades?			X	
e) ¿La dirección de Sumatex planifica las oportunidades de mejora?			X	

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	12/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	12/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 35/37
	
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
f) ¿Sumatex revisa la información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes? 1. ¿Sumatex revisa la información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluido el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad? 2. ¿Sumatex revisa la información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas las no conformidades y acciones correctivas? 3. ¿Sumatex revisa la información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidos los resultados de las auditorias?			X	✓ No se revisa la información sobre el desempeño y la eficacia del SGC. H
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección				
Las salidas de la revisión por la dirección de “SUAMTEX” deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:				
a) ¿Sumatex toma decisiones y adopta acciones relacionadas con las oportunidades de mejora?		X		✓ Inexistencia de Informes de Gestión por parte de la alta dirección.
b) ¿Sumatex toma decisiones y adopta acciones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el SGC?		X		
c) ¿Sumatex toma decisiones y adopta acciones relacionadas con las necesidades de recursos?		X		
d) ¿Sumatex toma decisiones y adopta acciones relacionadas con la conservación de la información documentada como evidencia de los resultados?		X		
TOTAL	11	5	14	

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	E/SGC 1/2 
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

RESPUESTAS POSITIVAS:	11
RESPUESTAS NEGATIVAS:	19
TOTAL:	30

Nivel de Cumplimiento: $\frac{\text{Respuestas de la Norma}}{\text{Total preguntas}} * 100$

Nivel de Cumplimiento: $\frac{11}{30} * 100 = 37\%$

Nivel de Cumplimiento Parcial: $\frac{5}{30} * 100 = 17\%$

Nivel de Incumplimiento: $\frac{14}{30} * 100 = 46\%$

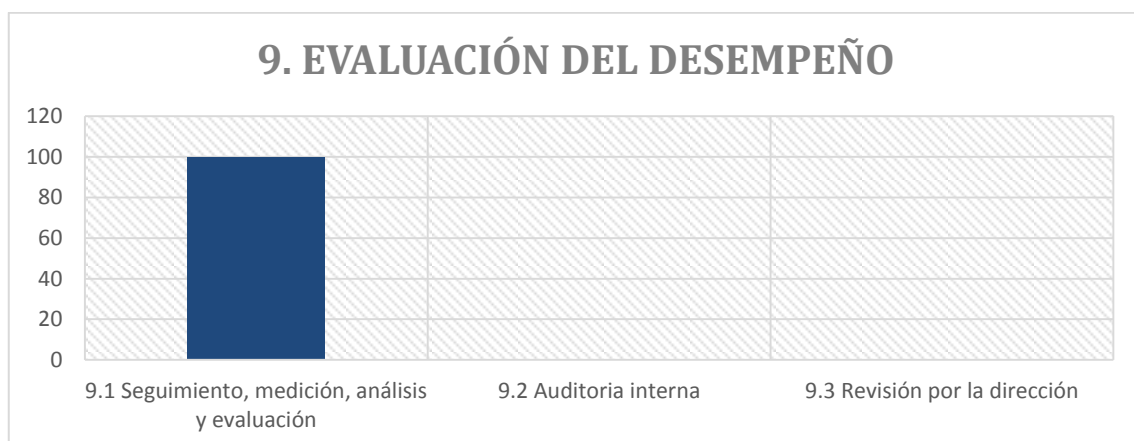


Gráfico 16-3: Evaluación del desempeño
Elaborado por: Girón, V. 2019

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	13/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	13/05/2018

<p align="center">EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</p>	<p align="center">E/SGC 2/2</p>
<p align="center">EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	

INTERPRETACIÓN

Al analizar el punto 9.1 de la Norma ISO 9001:2015, en lo que respecta a Seguimiento, medición, análisis y evaluación, se puede determinar que se cumple con el 100% del apartado de la norma; mientras que, en el punto 9.2 Auditoría Interna y 9.3 Revisión por la Dirección, la empresa incumple en su totalidad el apartado de la norma, puesto que nunca se ha realizado una Auditoría de Calidad.

ANÁLISIS: El enunciado 9. de la Norma ISO 9001:2015, en lo que respecta a la Evaluación de Desempeño, está enfocado a la medición, seguimiento y análisis, del grado de satisfacción al cliente y de la Auditoría Interna realizada a Sumatex.

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

En lo que se relaciona al apartado 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, Sumatex tiene establecido los metodos de medición, seguimiento y analisis necesarios para evaluar los resultados del desempeño y de las percepciones de los clientes a fin de verificar si se cumple o no con las expectativas y necesidades de los clientes.


9.2 Auditoria interna.

Sumatex incumple totalmente con este punto de la Norma ISO 9001:2015, puesto que nunca ha realizado una Auditoría de Calidad tendiente a verificar la conformidad de sus procesos y productos.


9.3 Revisión por la dirección.

Sumatex no revisa a intervalos planificados el sistema de Gestión de Calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	13/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	13/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 36/37
	
CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	


10. MEJORA	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
10.1 Generalidades				
a) ¿Sumatex determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para mejorar los productos y servicios y considerar las necesidades y expectativas futuras? b) ¿Sumatex determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados? c) ¿Sumatex determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para mejorar el desempeño y la eficacia del SGC?		X		✓ No mejora el desempeño y la eficacia del SGC. H
10.2 No conformidad y acción correctiva				
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:				
a) ¿Cuándo ocurre una no conformidad originada por quejas, Sumatex reacciona ante ésta y, cuando sea aplicable? 1. ¿Cuándo ocurre una no conformidad originada por quejas, Sumatex toma acciones para controlarla y corregirla? 2. ¿Cuándo ocurre una no conformidad originada por quejas, Sumatex hace frente a las consecuencias?		X		✓ Inexistencia de un Informe de Autoría de Calidad. H
b) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad: 1. ¿Sumatex evalúa la necesidad de adoptar acciones para la revisión y el análisis de la no conformidad? 2. ¿Sumatex evalúa la necesidad de adoptar acciones para la determinación de las causas de la no conformidad?		X		

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/CH/L 37/37
	

CHECKLIST EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

10. MEJORA	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
c) ¿Sumatex evalúa la necesidad de adoptar acciones para implementar cualquier acción necesaria?		X		✓ Inexistencia de Solicitud de acciones correctivas y preventivas. H
d) ¿Sumatex evalúa la necesidad de adoptar acciones para revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada?		X		
e) ¿Sumatex evalúa la necesidad de adoptar acciones por si fuera necesario, hacer cambios al SGC?		X		
10.2.2 SUMATEX debe conservar información documentada tomo evidencia de:				
a) ¿Sumatex conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente?		X		✓ Inexistencia de Solicitud de acciones correctivas y preventivas. H
b) ¿Sumatex conserva información documentada como evidencia de los resultados de cualquier acción correctiva?		X		
10.3 Mejora continua				
a) ¿SUMATEX mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC?			X	✓ No se ha ejecutado una Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad. H
b) ¿SUMATEX considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?			X	
TOTAL	0	8	2	

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	15/05/2018
REVISADO POR	RC/LG	FECHA	15/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	E/SGC 1/1 
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

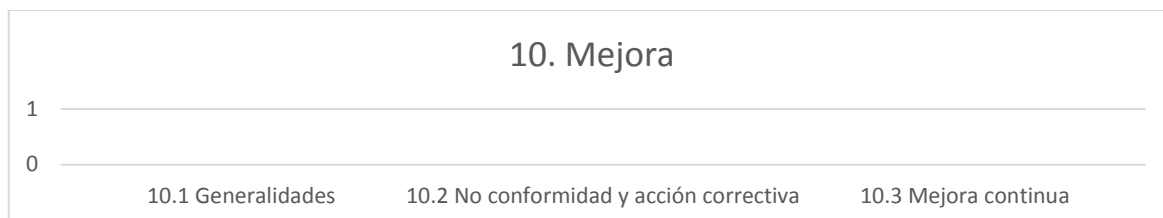
RESPUESTAS POSITIVAS:	0
RESPUESTAS NEGATIVAS:	10
TOTAL:	10

Nivel de Cumplimiento: $\frac{\text{Respuestas de la Norma}}{\text{Total preguntas}} * 100$

Nivel de Cumplimiento: $\frac{0}{10} * 100 = 0\%$

Nivel de Cumplimiento Parcial: $\frac{8}{10} * 100 = 80\%$


Nivel de Incumplimiento: $\frac{2}{10} * 100 = 20\%$



INTERPRETACIÓN

Al analizar el punto 10.1 de la Norma ISO 9001:2015, en lo que respecta a Generalidades, se puede evidenciar que Sumatex incumple con este apartado de la norma, pues se advierte un 0% de cumplimiento; mientras que, en lo referente al punto 10.2 relacionado con la no conformidad y acciones correctivas, la empresa cumple parcialmente la norma, es decir en un 80%; finalmente, en lo relacionado al punto 10.3 Mejora Continua, Sumatex cumple un 20% de la norma.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	15/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	15/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	R/ISO 1/1
	
RESUMEN EVALUACIÓN ISO 9001:2015	

COMPONENTES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO PARCIAL	NIVEL DE INCUMPLIMIENTO
4. Contexto de la Organización	89%	0%	11%
5. Liderazgo	81%	5%	14%
6. Planificación	78%	0%	22%
7. Apoyo	71%	20%	9%
8. Operación	89%	4%	7%
9. Evaluación del Desempeño	37%	17%	46%
10. Mejora	0%	80 %	20%
PROMEDIO	64%	18%	18%

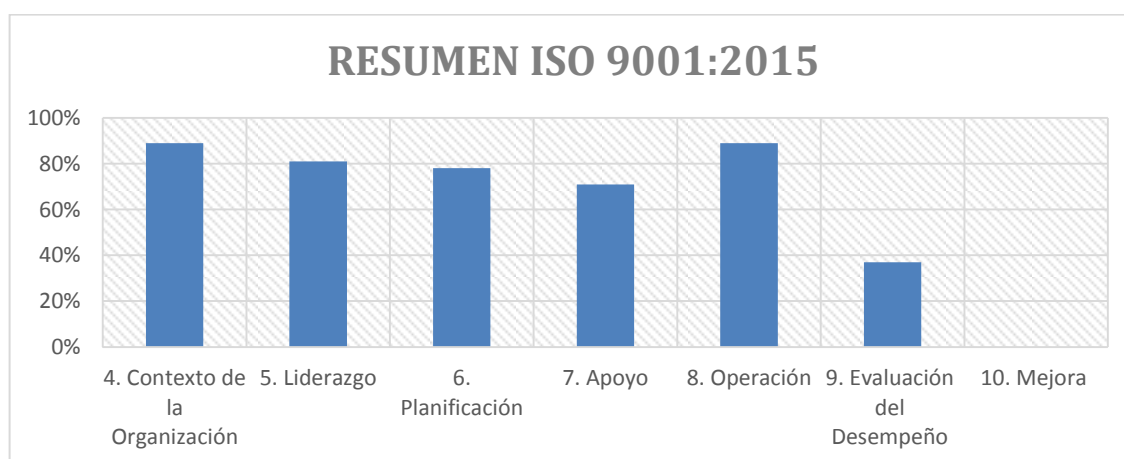



Gráfico 17-3: Resumen ISO

Elaborado por: Girón, V. 2019

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los resultados obtenidos tras la comparación del Sistema de Gestión de Calidad aplicado por Sumatex con la Norma ISO 9001:2015, a través del checklist se puede evidenciar que la empresa cumple en un 64% la norma, un 18% de cumplimiento parcial; y, un 18% de incumplimiento total, por lo que la empresa debe adoptar de manera urgente acciones preventivas y correctivas para mitigar todos los posibles riesgos que afecten al Sistema de Gestión de Calidad.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	18/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	18/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/ NH 1/13
	
NOTA DE HALLAZGO	

AUDITADO: Empresa “SUMATEX”

FECHA:

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

PUNTO DE LA NORMA QUE AFECTA:

4. Contexto de la Organización.

4.4 Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos.

4.4.1 La organización debe establecer, implementar, y mejorar continuamente su SGC.

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS:


Sumatex no aplica los criterios necesarios para asegurarse que se está ejecutando el control de los procesos, ya que no existen informes de seguimiento, ni tampoco un manual de funciones donde consten las funciones, responsabilidades y el nivel de autoridad para cada uno de los procesos.

CATEGORIZACIÓN

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

FIRMA DEL AUDITOR

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	21/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	21/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/ NH 2/13 
NOTA DE HALLAZGO	

AUDITADO: Empresa “SUMATEX”

FECHA:

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

PUNTO DE LA NORMA QUE AFECTA:

- 5. Liderazgo.
- 5.1 Liderazgo y compromiso.
- 5.1.1 Generalidades.
- 5.1.2 Enfoque al cliente.

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS:


La Gerente de Sumatex no asume la responsabilidad de rendir cuentas a su personal respecto del funcionamiento del SGC, ya que no emite ningún informe, ni tampoco promueve un enfoque del pensamiento basado en riesgos, peor la elaboración de un plan de contingencia, por lo que no se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los procesos y productos.

CATEGORIZACIÓN

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

FIRMA DEL AUDITOR

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	21/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	21/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/ NH 3/13 
NOTA DE HALLAZGO	

AUDITADO: Empresa “SUMATEX”

FECHA:

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

PUNTO DE LA NORMA QUE AFECTA:

5. Liderazgo.

5.2 Política.

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad.

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS:


La alta dirección de Sumatex no ha difundido y comunicado la política de calidad a todos los integrantes de la organización.

CATEGORIZACIÓN

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

FIRMA DEL AUDITOR

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	21/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	21/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/ NH 4/13 
NOTA DE HALLAZGO	

AUDITADO: Empresa “SUMATEX”

FECHA:

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

PUNTO DE LA NORMA QUE AFECTA:

5. Liderazgo.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización.

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS:


La alta dirección de Sumatex no prioriza la integridad del Sistema de Gestión de Calidad al realizar cambios.

CATEGORIZACIÓN

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

FIRMA DEL AUDITOR

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	21/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	21/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/ NH 5/13 
NOTA DE HALLAZGO	

AUDITADO: Empresa “SUMATEX”

FECHA:

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

PUNTO DE LA NORMA QUE AFECTA:

6. Planificación.

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

6.1.1 La organización debe considerar las cuestiones y los requisitos, y determinar los riesgos y oportunidades.

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS:


Sumatex no previene o reduce efectos no deseados, ya que nunca se ha realizado una planificación para mitigar riesgos y abordar oportunidades; y, tampoco ha identificado las no conformidades, situación que impide ofertar al mercado productos de calidad.

CATEGORIZACIÓN

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

FIRMA DEL AUDITOR

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	22/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	22/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/ NH 6/13 
NOTA DE HALLAZGO	

AUDITADO: Empresa “SUMATEX”

FECHA:

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

PUNTO DE LA NORMA QUE AFECTA:

6. Planificación.

6.3 Planificación de los cambios.

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS:


Sumatex no planifica o considera la asignación de funciones, responsabilidades y niveles de autoridad, ya que no cuenta con un manual de funciones que delimite y segregue tales actividades.

CATEGORIZACIÓN

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

FIRMA DEL AUDITOR

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	22/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	22/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/ NH 7/13 
NOTA DE HALLAZGO	

AUDITADO: Empresa “SUMATEX”

FECHA:

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

PUNTO DE LA NORMA QUE AFECTA:

7. Apoyo.

7.1 Recursos.

7.1.3 Infraestructura.

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS:


Sumatex no determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria y adecuada para la ejecución de sus procesos y de esta forma lograr la conformidad de los productos.

CATEGORIZACIÓN

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

FIRMA DEL AUDITOR

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	22/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	22/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/ NH 8/13 
NOTA DE HALLAZGO	

AUDITADO: Empresa “SUMATEX”

FECHA:

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

PUNTO DE LA NORMA QUE AFECTA:

7. Apoyo.

7.4 Comunicación.

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS:


Sumatex no establece los sistemas de comunicación, tanto internos como externos, relativos al Sistema de Gestión de Calidad, ya que no existen políticas de comunicación que permitan que la información fluya siempre en doble vía, tanto vertical, cuanto horizontalmente.

CATEGORIZACIÓN

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

FIRMA DEL AUDITOR

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	22/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	22/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/ NH 9/13 
NOTA DE HALLAZGO	

AUDITADO: Empresa “SUMATEX”

FECHA:

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

PUNTO DE LA NORMA QUE AFECTA:

8. Operación.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

8.4.1 Generalidades.

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS:


Sumatex no aplica criterios para la evaluación, selección y seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores externos, situación que incide directamente en la conformidad de los productos ofertados por este sector, por lo que esta empresa de manera urgente debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente, si es que quiere mantener la calidad de sus productos finales.

CATEGORIZACIÓN

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

FIRMA DEL AUDITOR

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	23/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	23/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/ NH 10/13 
NOTA DE HALLAZGO	

AUDITADO: Empresa “SUMATEX”

FECHA:

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

PUNTO DE LA NORMA QUE AFECTA:

8. Operación.

8.5 Producción y provisión del servicio.

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS:


Sumatex no proporciona, ni mantiene, la infraestructura necesaria y adecuada (edificio) para la operación de sus procesos, lo que impide lograr la conformidad de todos sus productos.

CATEGORIZACIÓN

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

FIRMA DEL AUDITOR

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	23/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	23/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/ NH 11/13 
NOTA DE HALLAZGO	

AUDITADO: Empresa “SUMATEX”

FECHA:

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

PUNTO DE LA NORMA QUE AFECTA:

9. Evaluación de desempeño.

9.2 Auditoría Interna.

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS:


Sumatex en años anteriores, no ha aplicado auditorías internas de calidad para identificar el nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, de igual manera no ha emitido un informe de calidad donde se evidencien las conformidades y no conformidades de los procesos en relación a la norma ISO 9001:2015.

CATEGORIZACIÓN

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	

FIRMA DEL AUDITOR

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	23/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	23/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/ NH 12/13 
NOTA DE HALLAZGO	

AUDITADO: Empresa “SUMATEX”

FECHA:

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

PUNTO DE LA NORMA QUE AFECTA:

9. Evaluación de desempeño.

9.2 Auditoría Interna.

9.2.1 SUMATEX debe llevar a cabo auditorías internas para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad.

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS:


Sumatex no cuenta con la certificación ISO 9001:2015, pero si mantiene su Sistema de Gestión de la Calidad.

CATEGORIZACIÓN

NO CONFORMIDAD MAYOR:	
NO CONFORMIDAD MENOR:	X
OBSERVACIONES:	

FIRMA DEL AUDITOR

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	23/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	23/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/ NH 13/13 
NOTA DE HALLAZGO	

AUDITADO: Empresa “SUMATEX”

FECHA:

NORMA DE APLICACIÓN: NORMA ISO 9001:2015

PUNTO DE LA NORMA QUE AFECTA:

10. Mejora.

10.2 No conformidad y acción correctiva.

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS:


Sumatex no cuenta con un informe de Calidad donde se reflejen las acciones preventivas y correctivas adoptadas frente a la presencia de riesgos inherentes, de control y de detección, lo que pone en serio riesgo la conformidad de sus procesos y la calidad final de sus diferentes líneas de productos.

CATEGORIZACIÓN

NO CONFORMIDAD MAYOR:	X
NO CONFORMIDAD MENOR:	
OBSERVACIONES:	


FIRMA DEL AUDITOR

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	23/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	23/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/ SACP 4/13
	
SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS	


				SACP 04	
<input checked="" type="checkbox"/> Corrección Inmediata	<input type="checkbox"/> Acción Correctiva	<input type="checkbox"/> Acción Preventiva	<input type="checkbox"/> Acción de Mejora		
DESCRIPCIÓN: (PROBLEMA Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA)					
La alta dirección de Sumatex no prioriza la integridad del Sistema de Gestión de Calidad al realizar cambios.					
CORRECCIÓN INMEDIATA Y/O SOLUCIÓN					
✓ Planificar los cambios al SGC siguiendo los preceptos de la Norma ISO 9001:2015 y precautelando la integridad del mismo.					
ANÁLISIS DE RIESGO					
Marque solo un origen (Procedencia de la ACPM)					
<input type="checkbox"/> Reclamo de cliente		<input type="checkbox"/> Producto no conforme			
<input type="checkbox"/> Desempeño del proceso		<input type="checkbox"/> Observación personal de la investigación			
<input type="checkbox"/> Revisión gerencial		<input checked="" type="checkbox"/> Auditoria SGC			
PLAN DE ACCIÓN					
ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	FECHA ESTIMADA PARA LA IMPLANTACIÓN	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO	
Planificar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad siguiendo los preceptos de la Norma.	Gerente	30 días			
CIERRE DE ACPM					
RESPONSABLE DEL CIERRE					
FECHA:					
Si su respuesta es NO, se abre una nueva SACPM					

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	24/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	24/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/ SACP 5/13
	
SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS	


				SACP 05	
(X) Corrección Inmediata		() Acción Correctiva		() Acción Preventiva	
() Acción de Mejora					
DESCRIPCIÓN: (PROBLEMA Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA)					
Sumatex no previene o reduce efectos no deseados, ya que nunca ha realizado una planificación para mitigar riesgos y aprovechar oportunidades; y, tampoco ha identificado las no conformidades, situación que impide hacer frente a potenciales imprevistos.					
CORRECCIÓN INMEDIATA Y/O SOLUCIÓN					
✓ Sumatex debe realizar una planificación, analizando el entorno externo e interno que ayude a eliminar riesgos o aprovechar todas las oportunidades que permitan hacer frente a cualquier eventualidad.					
ANÁLISIS DE RIESGO					
Marque solo un origen (Procedencia de la ACPM) <input type="checkbox"/> Reclamo de cliente <input type="checkbox"/> Producto no conforme <input type="checkbox"/> Desempeño del proceso <input type="checkbox"/> Observación personal de la investigación <input type="checkbox"/> Revisión gerencial <input checked="" type="checkbox"/> Auditoria SGC					
PLAN DE ACCIÓN					
ACCIÓN		RESPONSABLE	PLAZO	FECHA ESTIMADA PARA LA IMPLANTACIÓN	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Estructurar un plan de prevención y mitigación de riesgos basado en un análisis del entorno interno como externo que permitan prevenir, enfrentar o eliminar riesgos y aprovechar oportunidades.		Gerencia			
CIERRE DE ACPM					
RESPONSABLE DEL CIERRE			FECHA:		
Si su respuesta es NO, se abre una nueva SACPM					

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	24/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	24/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/ SACP 9/13
	
SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS	


			SACP 09	
(X) Corrección Inmediata	() Acción Correctiva	() Acción Preventiva	() Acción de Mejora	
DESCRIPCIÓN: (PROBLEMA Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA)				
Sumatex no aplica criterios para la evaluación, selección y seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores externos, situación que incide directamente en la conformidad de los productos ofertados por este sector, por lo que esta empresa de manera urgente debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente, si es que quiere mantener la calidad de sus productos finales.				
CORRECCIÓN INMEDIATA Y/O SOLUCIÓN				
✓ Sumatex debe realizar una reevaluación de todos sus proveedores externos.				
ANÁLISIS DE RIESGO				
Marque solo un origen (Procedencia de la ACPM)				
() Reclamo de cliente		() Producto no conforme		
() Desempeño del proceso		() Observación personal de la investigación		
() Revisión gerencial		(X) Auditoria SGC		
PLAN DE ACCIÓN				
ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	FECHA ESTIMADA PARA LA IMPLANTACIÓN	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Reevaluación de los proveedores externos.	Área de Calidad	180 días		
CIERRE DE ACPM				
RESPONSABLE DEL CIERRE		FECHA:		
Si su respuesta es NO, se abre una nueva SACPM				

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	25/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	25/05/2018

EMPRESA "SUMATEX" AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/ SACP 10/13
	
SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS	


			SACP 10	
(X) Corrección Inmediata	() Acción Correctiva	() Acción Preventiva	() Acción de Mejora	
DESCRIPCIÓN: (PROBLEMA Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA)				
Sumatex no proporciona, ni mantiene, la infraestructura necesaria y adecuada (edificio) para la operación de sus procesos, lo que impide lograr la conformidad de todos sus productos.				
CORRECCIÓN INMEDIATA Y/O SOLUCIÓN				
✓ Redistribución de espacio para mejorar los diferentes procesos que tiene Sumatex.				
ANÁLISIS DE RIESGO				
Marque solo un origen (Procedencia de la ACPM)				
() Reclamo de cliente		() Producto no conforme		
() Desempeño del proceso		() Observación personal de la investigación		
() Revisión gerencial		(X) Auditoria SGC		
PLAN DE ACCIÓN				
ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	FECHA ESTIMADA PARA LA IMPLANTACIÓN	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Redistribución de espacio (edificio).	Gerencia	180 días		
CIERRE DE ACPM				
RESPONSABLE DEL CIERRE		FECHA:		
Si su respuesta es NO, se abre una nueva SACPM				

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	25/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	25/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/ SACP 12/13
	
SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS	


			SACP 12	
() Corrección Inmediata	() Acción Correctiva	() Acción Preventiva	(X) Acción de Mejora	
DESCRIPCIÓN: (PROBLEMA Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA)				
DEFICIENCIAS ENCONTRADAS: Sumatex no cuenta con la certificación ISO 9001:2015, pero si mantiene su propio Sistema de Gestión de la Calidad.				
CORRECCIÓN INMEDIATA Y/O SOLUCIÓN				
✓ En la medida de la disponibilidad económica de SUMATEX se sugiere adherirse a la Certificación ISO 9001:2015.				
ANÁLISIS DE RIESGO				
Marque solo un origen (Procedencia de la ACPM) () Reclamo de cliente () Desempeño del proceso () Revisión gerencial () Producto no conforme () Observación personal de la investigación (X) Auditoria SGC				
PLAN DE ACCIÓN				
ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	FECHA ESTIMADA PARA LA IMPLANTACIÓN	FECHA REAL DE CUMPLIMIENTO
Adherirse a la Certificación ISO 9001:2015.	Gerencia	360 días		
CIERRE DE ACPM				
RESPONSABLE DEL CIERRE: _____ FECHA: _____				
Si su respuesta es NO, se abre una nueva SACPM				

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	25/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	25/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/IR 1/4
	
INFORME RESUMEN	


Informe N°:		Fecha:		
Departamento:				
Representante del Departamento:				
APARTADO DE LA NORMA		AUDITORES	NO CONFOMIDAD	OBSERVACIÓN
4	Contexto de la Organización.	VGGS/RVCO/LJG	Sumatex no aplica los criterios necesarios para asegurarse que se está ejecutando el control de los procesos, ya que no existen informes de seguimiento, ni tampoco un manual de funciones donde consten las funciones, responsabilidades y el nivel de autoridad para cada uno de los procesos. SACP #1	
4.4	Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos.			
4.4.1	La organización debe establecer, implementar, y mejorar continuamente su SGC.			
5	Liderazgo	VGGS/RVCO/LJG	La Gerente de Sumatex no asume la responsabilidad de rendir cuentas a su personal respecto del funcionamiento del SGC, ya que no emite ningún informe, ni tampoco promueve un enfoque del pensamiento basado en riesgos, peor la elaboración de un plan de contingencia, por lo que no se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los procesos y productos. SACP #2	
5.1	Liderazgo y compromiso.			
5.1.1	Generalidades.			
5.1.2	Enfoque al cliente.			

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	26/05/2018
REVISADO POR	RC/LG	FECHA	26/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/IR 2/4
	
INFORME RESUMEN	


APARTADO DE LA NORMA		AUDITORES	NO CONFOMIDAD	OBSERVACIÓN
5	Liderazgo	VGGS/ RVCO / LJG	La alta dirección de Sumatex no ha difundido y comunicado la política de calidad a todos los integrantes de la organización. SACP #3	
5.2	Política			
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad.			
5	Liderazgo	VGGS/ RVCO / LJG	La alta dirección de Sumatex no prioriza la integridad del Sistema de Gestión de Calidad al realizar cambios. SACP #4	
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades de la organización.			
6	Planificación.	VGGS/ RVCO / LJG	Sumatex no previene o reduce efectos no deseados, ya que nunca se ha realizado una planificación para mitigar riesgos y abordar oportunidades; y, tampoco ha identificado las no conformidades, situación que impide ofertar al mercado productos de calidad. SACP #5	
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades.			
6.1.1	La organización debe considerar las cuestiones y los requisitos, y determinar los riesgos y oportunidades.			
6	Planificación.	VGGS/ RVCO / LJG	Sumatex no planifica o considera la asignación de funciones, responsabilidades y niveles de autoridad, ya que no cuenta con un manual de funciones que delimite y segregue tales actividades. SACP #6	
6.3	Planificación de los cambios.			

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	26/05/2018
REVISADO POR	RC/LG	FECHA	26/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/IR 3/4
	
INFORME RESUMEN	

APARTADO DE LA NORMA		AUDITORES	NO CONFOMIDAD	OBSERVACIÓN
7.	Apoyo.	VGGS/ RVCO / LJG	Sumatex no determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria y adecuada para la ejecución de sus procesos y de esta forma lograr la conformidad de los productos. SACP #7	
7.1	Recursos.			
7.1.3	Infraestructura.			
7.	Apoyo.	VGGS/ RVCO / LJG	Sumatex no establece los sistemas de comunicación, tanto internos como externos, relativos al Sistema de Gestión de Calidad, ya que no existen políticas de comunicación que permitan que la información fluya siempre en doble vía, tanto vertical, cuanto horizontalmente. SACP #8	
7.4	Comunicación.			
8	Operación.	VGGS/ RVCO / LJG	Sumatex no aplica criterios para la evaluación, selección y seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores externos, situación que incide directamente en la conformidad de los productos ofertados por este sector, por lo que esta empresa de manera urgente debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente, si es que quiere mantener la calidad de sus productos finales. SACP #9	
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.			
8.4.1	Generalidades.			

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	26/05/2018
REVISADO POR	RC/LG	FECHA	26/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	AC/IR 4/4
	
INFORME RESUMEN	

APARTADO DE LA NORMA		AUDITORES	NO CONFOMIDAD	OBSERVACIÓN
8	Operación.	VGGS/ RVCO / LJG	Sumatex no proporciona, ni mantiene, la infraestructura necesaria y adecuada (edificio) para la operación de sus procesos, lo que impide lograr la conformidad de todos sus productos. SACP #10	
8.5	Producción y provisión del servicio.			
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio.			
9	Evaluación de desempeño.	VGGS/ RVCO / LJG	Sumatex, no ha aplicado auditorías internas de calidad para identificar el nivel de cumplimiento del SGC, de igual manera no ha emitido un informe de calidad donde se evidencien las conformidades y no conformidades de los procesos en relación a la norma ISO 9001:2015. SACP #11	
9.2	Auditoría Interna.			
9	Evaluación de desempeño.	VGGS/ RVCO / LJG		No cuenta con la certificación ISO 9001:2015, pero si mantiene su SGC. SACP #12
9.2	Auditoría Interna.			
9.2.1	SUMATEX debe llevar a cabo auditorías internas.			
10	Mejora.	VGGS/ RVCO / LJG	Sumatex no cuenta con un informe de Calidad donde se reflejen las acciones preventivas y correctivas adoptadas frente a la presencia de riesgos, lo que pone en serio riesgo la conformidad de sus procesos. SACP #13	
10.2	No conformidad y acción correctiva.			


ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	26/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	26/05/2018

FASE III:

COMUNICACIÓN

DE RESULTADOS




EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	A/C 1/1
	
ARCHIVO CORRIENTE	

**ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE – FASE III COMUNICACIÓN DE
RESULTADOS**

Nº	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
1	Acta de reunión de cierre.	ARC
2	Convocatoria a la Lectura del Informe.	CLI
3	Informe de Auditoría.	IA

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	29/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	


EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	P/A 1/1
	
PROGRAMA DE AUDITORÍA	

Objetivo General:

Comunicar los resultados obtenidos durante el desarrollo del examen de auditoría, a través de la presentación de un informe final, que permita poner en conocimiento de la alta dirección las no conformidades encontradas a fin de que se adopten acciones preventivas y correctivas.

Nº	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	REF/PT	ELABORADO POR:	FECHA:
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.				
1.	Realizar el acta de reunión de cierre.	ARC	VGGS	28/05/2019
2.	Convocar a la Lectura del Informe.	CLI	VGGS	29/05/2019
3.	Elaborar el Informe de Auditoría.	IA	VGGS	31/05/2019

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	29/04/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	<div style="text-align: center;">ARC 1/1</div> <div style="text-align: right;">  </div>
ACTA DE REUNIÓN DE CIERRE	

En la ciudad de Riobamba a los 28 días del mes de Mayo de 2018, cumpliendo con lo programado, se realizó la reunión de cierre del trabajo de Auditoría de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015, a la Empresa “SUMATEX”, de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2017, con la presencia de su Gerente- Propietaria la Ing. Susana Guaraca, los responsables del área de calidad y se trató lo siguiente:

1. En primer lugar, se constató la asistencia de las autoridades de la Empresa “SUMATEX”.
2. Se procede a dar lectura del Informe de Auditoría, dando a conocer los hallazgos, las acciones preventivas y correctivas, las oportunidades de mejora y las recomendaciones y conclusiones.
3. Se da apertura para comentarios y observaciones de las autoridades convocadas.
4. Se realiza la entrega y recepción definitiva del Informe de Auditoría a las respectivas autoridades.

Vivian Girón

VG Consultores y Auditores

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	28/05/2019
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	28/05/2019

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	CLI 1/1 
CONVOCATORIA LECTURA DEL INFORME	

Riobamba, 29 de Mayo de 2018.

Ingeniera.
Susana Guaraca
GERENTE DE SUMATEX

Presente.


De mi consideración: VG Consultores y Auditores, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, efectúo la Auditoría de Calidad en base a la Norma ISO 90012015, por el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2017. Nuestra acción de control se efectuó de acuerdo con las Normas de Auditoría. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables. Debido a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados se encuentran expresados en las condiciones, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

La diligencia se llevará a cabo en las instalaciones de la Empresa ubicada en las calles Junín 45 -37 y las Palmeras. En caso de no poder asistir personalmente, agradeceré notificar por escrito, indicando los nombres, apellidos y número de cédula de la persona que participará en su representación.

Atentamente,

Vivian Girón
VG Consultores y Auditores

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	29/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	29/05/2018

<p align="center">EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</p>	<p align="center">IA 1/14</p> 
INFORME DE AUDITORÍA	

**AUDITORÍA DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 A LA EMPRESA
SUMATEX, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO,
PERÍODO 2017.**

CAPÍTULO I INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN AUDITADA

1. Antecedentes

SUMATEX inicia sus actividades el 3 de septiembre de 1986 con la Ing. Susana Guaraca como su Gerente – Propietaria; en primera instancia como suministradora de materiales textiles y luego, desde el año 1994, en la confección de prendas blancas como sábanas, mantelería, entre otros; con apenas un par de máquinas industriales adquiridas al remate del Banco Nacional de Fomento.

Posteriormente con el apoyo de créditos comerciales desarrolla una producción en serie que le permite implementar una planta industrial ubicada en las calles Veloz y Uruguay, en la ciudad de Riobamba para cubrir una producción de prendas de punto en un 70% y 30% en tejidos planos.

Actualmente la empresa cuenta con una fábrica industrial ubicada en la ciudad de Riobamba en las calles Junín y Palmeras, tres puntos de venta propios ubicados en las calles: Guayaquil y Espejo; 10 de Agosto y Rocafuerte; y, en la España entre Olmedo y Guayaquil. Adicionalmente ha establecido una franquicia en la ciudad de Guayaquil, ubicada en el sector de la Bahía: Calle Luzuriaga entre Eloy Alfaro y Chile.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	30/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	30/05/2018

<p align="center">EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</p>	<p align="center">IA 2/14</p>
INFORME DE AUDITORÍA	



2. Motivo de la auditoría

Se realizará la Auditoría de Calidad a la Empresa “SUMATEX”, para la evaluación y verificación del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015, con el fin de determinar las no conformidades y operaciones críticas desarrolladas por la empresa, a fin de poder emprender las posibles prevenciones o soluciones correctivas para la mejora continua de la Empresa

3. Objetivo de la Auditoría

Realizar una Auditoría de Calidad en base a la norma ISO 9001:2015 a la empresa “SUMATEX”, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2017; mediante las diferentes fases del proceso de Auditoría, que permita la mejora de los estándares de calidad y la mejora continua de la Empresa.

4. Alcance de la Auditoría

El alcance de la Auditoría de Calidad comprende la evaluación y cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015, del período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017.

5. Información de la Entidad

MISIÓN

“La Misión de SUMATEX es confeccionar y comercializar prendas de vestir, de dormir y ropa blanca, que satisfagan las necesidades del mercado en forma competitiva, cumpliendo con ética las obligaciones con sus clientes, proveedores, empleados, socios, el Estado y la comunidad en la que se desarrollan sus actividades la empresa”

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	30/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	30/05/2018

<p align="center">EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</p>	<p align="center">IA 4/14</p>
INFORME DE AUDITORÍA	



VISIÓN

“Ser empresa líder del centro del país en la producción e innovación de prendas de vestir para dormir, así como ser modelo de excelencia en todos sus procesos, reflejada en productos competitivos con fidelidad a sus valores corporativos”

OBJETIVOS

A largo plazo.- Mejorar la calidad de los productos mediante un estudio de COSTEO ABC y ampliar el mercado de distribución.

A mediano plazo.- Establecer políticas definidas de compra de materiales y venta de productos terminados.

A corto plazo.- Implantar sistemas automatizados de control de inventarios y facturación electrónica en el área de ventas.

FINALIDAD

- **Producir** prendas de dormir de alta calidad a través de procesos eficientes con tecnología de punta, con respeto a la comunidad y al medio ambiente.
- **Buscar** la satisfacción del cliente promoviendo innovación, mejoramiento constante y control eficaz de calidad basados en la honestidad y consideración.
- **Motivar** al personal para conseguir un ambiente de trabajo agradable y bienestar tanto laboral como personal.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	30/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	30/05/2018

<p align="center">EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</p>	<p align="center">IA 5/14</p>
INFORME DE AUDITORÍA	



VALORES CORPORATIVOS

- Competitividad.
- Confianza.
- Lealtad.
- Honestidad.
- Compromiso.
- Respeto.
- Eficiencia.

6. Metodología de Trabajo


FASE I: Consiste en la planeación de la auditoría; en esta fase se establece la relación entre el auditor y la entidad para determinar el alcance y los objetivos. Se realiza un bosquejo de la situación actual de la empresa con lo cual se conseguirán los elementos necesarios para que el auditor pueda elaborar el programa de auditoría.

FASE II: Al realizar la ejecución de la Auditoría de Calidad se revisará los diferentes procesos y su documentación para el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, con el propósito de detectar conformidades y no conformidades.

FASE III: Cuando se concluya la Auditoría de Calidad, el auditor deberá emitir un informe, el cual contendrá las no conformidades con sus respectivas acciones preventivas o correctivas señaladas por el equipo auditor.

FASE IV: Esta etapa comprende el seguimiento y control de las acciones preventivas o correctivas propuestas por el equipo auditor.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	30/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	30/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	IA 6/14 
INFORME DE AUDITORÍA	

CAPITULO II: RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD

1. Inexistencia de métodos de control y manual de funciones.

No Conformidad N°1

Sumatex no aplica los criterios necesarios para asegurarse del control de los procesos ya que no existe informes de seguimiento de las actividades, además que no existe un manual de funciones donde consten las funciones, responsabilidades y el nivel de autoridad para cada proceso, Según la Norma ISO 9001:2015 , 4. Contexto de la Organización; “La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.”

Acciones Correctivas N°1


A Jefe de Calidad:

- ✓ Determinar y aplicar indicadores de desempeño necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de los procesos.
- ✓ Realizar informes de seguimiento de los procesos de elaboración de productos.

A Jefe de Talento Humano:

- ✓ Instaurar un manual de funciones que detalle lo necesario para la ejecución de cada proceso.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	30/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	30/05/2018

<p align="center">EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</p>	<p align="center">IA 7/14</p> 
INFORME DE AUDITORÍA	

2. No se rinde cuentas al personal acerca del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

No Conformidad N°2

La Gerente de Sumatex no asume la responsabilidad de rendir cuentas a su personal respecto del funcionamiento del SGC, ya que no emite ningún informe, ni tampoco promueve un enfoque del pensamiento basado en riesgos, peor la elaboración de un plan de contingencia, por lo que no se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los procesos y productos, según la Norma ISO 9001:2015, 5.1.1 Generalidades: “La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad, asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad”

Acciones Correctivas N°2

A la Gerencia de Sumatex:


- ✓ Sumatex tiene la obligación de rendir cuentas respecto al SGC a través de informes que deben ser divulgados a todos los miembros de la organización.
- ✓ La empresa debe crear un plan de contingencia que haga frente a cualquier eventualidad que se pueda presentar.

3. No se ha comunicado la política de calidad a los empleados.

No Conformidad N°3

La alta dirección de Sumatex no ha difundido y comunicado la política de calidad a todos los integrantes de la organización, según la Norma ISO 9001:2015; 5.2 Política:” La política de la calidad debe estar disponible y mantenerse como información documentada; comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización.”

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	30/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	30/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	IA 8/14 
INFORME DE AUDITORÍA	

Acciones Correctivas N°3

A la Gerencia de Sumatex:

- ✓ Se debe socializar y comunicar la política de calidad a todos los empleados a través de una charla donde se concientice y se ponga en práctica cada una de las políticas de calidad.

4. No se prioriza la Integridad del Sistema de Gestión de Calidad.

No Conformidad N°4


La alta dirección de Sumatex no prioriza la integridad del Sistema de Gestión de Calidad al realizar cambios, según la Norma ISO 9001:2015; 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización: “La alta dirección debe asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad”

Acciones Correctivas N°4

A la Gerencia de Sumatex:

- ✓ Planificar los cambios al Sistema de Gestión de Calidad siguiendo los preceptos de la Norma ISO 9001:2015 y precautelando la integridad del mismo.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	30/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	30/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	IA 9/14 
INFORME DE AUDITORÍA	

5. No se previene efectos no deseados.

No Conformidad N°5

Sumatex no previene o reduce efectos no deseados, ya que nunca ha realizado una planificación para mitigar riesgos y aprovechar oportunidades; y, tampoco ha identificado las no conformidades, situación que impide hacer frente a potenciales imprevistos, según la Norma ISO 9001:2015; 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades: “Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de: asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos; aumentar los efectos deseables; prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora”.

Acciones Correctivas N°5

A la Gerencia de Sumatex:


- ✓ Sumatex debe realizar una planificación, analizando el entorno externo e interno que ayude a eliminar riesgos o aprovechar todas las oportunidades que permitan hacer frente a cualquier eventualidad.

6. Inexistencia de un manual de funciones.

No Conformidad N°6

Sumatex no planifica o considera la asignación de funciones, responsabilidades y niveles de autoridad a los distintos puestos de trabajo, ya que no cuenta con un manual de funciones que delimite y segregue tales actividades, según la Norma ISO 9001:2015; 6.3 Planificación de los cambios: “La organización debe considerar: el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales; la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades”.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	30/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	30/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	IA 10/14 
INFORME DE AUDITORÍA	

Acciones Correctivas N°6

Al Jefe de Talento Humano:

- ✓ La empresa debe estructurar un manual de funciones que detalle las principales funciones, responsabilidades y niveles de autoridad de cada puesto de trabajo para el desarrollo de sus tareas.

7. Infraestructura Inadecuada.

No Conformidad N°7


Sumatex no determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria y adecuada para la ejecución de sus procesos y de esta forma lograr la conformidad de los productos, según la Norma ISO 9001:2015, 7.1.3 Infraestructura: “La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios”.

Acciones Correctivas N°7

A la Gerencia de Sumatex:

- ✓ El uso de la infraestructura de Sumatex y el entorno no son adecuados para la operación de los procesos.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	30/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	30/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	IA 11/14 
INFORME DE AUDITORÍA	

8. No existen políticas de Comunicación.

No Conformidad N°8

Sumatex no cuenta con un sistema de comunicación, tanto interno como externo, relativos al Sistema de Gestión de Calidad, ya que no existen políticas de comunicación que permitan que la información fluya siempre en doble vía, tanto vertical, cuanto horizontalmente, según la Norma ISO 9001:2015, 7.4 Comunicación: “La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad”

Acciones Correctivas N° 8

Al Jeje de Talento Humano


- ✓ Sumatex debe crear políticas de comunicación que permita una comunicación fluida entre todos los colaboradores.

9. Inexistencia de criterios para la evaluación, selección y seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores externos.

No Conformidad N°9

Sumatex no aplica criterios para la evaluación, selección y seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores externos, situación que incide directamente en la conformidad de los productos ofertados por este sector, por lo que esta empresa de manera urgente debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente, si es que quiere mantener la calidad de sus productos finales,

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	30/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	30/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	IA 12/14 
INFORME DE AUDITORÍA	

según la Norma ISO 9001:2015, 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente: “La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos”.

Acciones Correctivas N° 9

Al Jefe de Calidad:

- ✓ Sumatex debe realizar una reevaluación de todos sus proveedores.

10. Infraestructura Inadecuada.

No Conformidad N°10


Sumatex no proporciona, ni mantiene, la infraestructura necesaria y adecuada (edificio) para la operación de sus procesos, lo que impide lograr la conformidad de todos sus productos, según la Norma ISO 9001:2015, 8.5 Producción y provisión del servicio: “La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas, el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos”.

Acciones Correctivas N° 9

A la Gerencia de Sumatex:

- ✓ Redistribución de espacio para mejorar los diferentes procesos que tiene Sumatex.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	30/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	30/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	IA 13/14 
INFORME DE AUDITORÍA	

11. Inexistencia de una Auditoría de Calidad.

No Conformidad N°11

Sumatex en años anteriores, no ha aplicado auditorías internas de calidad para identificar el nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, de igual manera no ha emitido un informe de calidad donde se evidencien las conformidades y no conformidades de los procesos, según la Norma ISO 9001:2015, 9.2 Auditoría interna: “La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad”.

Acciones Correctivas N° 11

A la Gerencia de Sumatex:


- ✓ Ejecutar una Auditoría de Calidad enfocada al Sistema de Gestión de Calidad para identificar las no conformidades.

12. No cuenta con la Certificación ISO 9001:2015.

No Conformidad N°12

Sumatex no cuenta con la certificación ISO 9001:2015, pero si mantiene su propio Sistema de Gestión de la Calidad, según la Norma ISO 9001:2015, 9.2.1 “La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad, los requisitos de esta Norma internacional”.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	30/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA	30/05/2018

EMPRESA “SUMATEX” AUDITORÍA DE CALIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	IA 14/14 
INFORME DE AUDITORÍA	

Acciones Correctivas N° 12

A la Gerencia de Sumatex:

- ✓ En la medida de la disponibilidad económica de SUMATEX se sugiere adherirse a la Certificación ISO 9001:2015.

13. Inexistencia de un Informe de Calidad.

No Conformidad N°13

Sumatex no cuenta con un informe de Calidad donde se reflejen las acciones preventivas y correctivas adoptadas por parte de la dirección, frente a la presencia de riesgos inherentes, de control y de detección, lo que pone en serio riesgo la conformidad de sus procesos y la calidad final de sus diferentes líneas de productos, según la Norma ISO 9001:2015, 10.2 No conformidad y acción correctiva:” Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas”.

Acciones Correctivas N° 13

A la Gerencia de Sumatex:

- ✓ Ejecutar una Auditoría de Calidad con el consiguiente informe que muestre todas las acciones correctivas y preventivas a desarrollar.

ELABORADO POR:	VGGS	FECHA:	30/05/2018
REVISADO POR	RC / LG	FECHA:	30/05/2018

CONCLUSIONES

- ✓ La presente investigación se sustentó en un marco teórico basado en fuentes bibliográficas secundarias, y de forma particular en materia de auditoría de calidad de reconocidos autores y tratadistas, extraído de libros, revistas científicas y demás investigaciones que han permitido darle un carácter científico al presente trabajo de investigación.
- ✓ La metodología de investigación utilizada en el presente trabajo, así como las técnicas utilizadas, tales como: encuestas, entrevistas y cuestionarios, permitieron obtener un panorama general de la situación de la entidad, constituyéndose el mismo como información base para el desarrollo de la auditoría y la determinación posterior de resultados.
- ✓ Como parte de los resultados de la Auditoría de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 a la Empresa Sumatex, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017, se emitió el informe final de auditoría, que representa un compendio de los hallazgos o falencias determinadas tras el desarrollo del examen, así como sus respectivas conclusiones y recomendaciones, aspectos que pueden convertirse en una importante herramienta de gestión para que los directivos puedan mejorar la toma de decisiones a nivel empresarial.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda la inserción de material bibliográfico referente a la Calidad, así como ejemplares relacionados con la gestión por procesos y la Norma ISO, como parte de los recursos de la biblioteca de la Facultad de Administración de Empresas, con el objetivo que los estudiantes de las diferentes especialidades tengan acceso a información específica sobre la Auditoría de Calidad en base a la Norma ISO.
- ✓ Es necesario que para el desarrollo de todo trabajo de investigación, se aplique una metodología basada en el uso de métodos, técnicas y herramientas de investigación, tales como: encuestas, entrevistas y cuestionarios, que permitan recabar información complementaria y garantizar la pertinencia de los resultados de cualquier trabajo investigativo.
- ✓ De acuerdo con las no conformidades contenidas en el informe final de la Auditoría de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 a la Empresa Sumatex, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017, se establecen una serie de recomendaciones para el debido cumplimiento de la normativa interna y externa a la cual se rige la entidad, así como la adopción de acciones preventivas y correctivas a fin de disminuir el riesgo presente en los procesos y consecuentemente lograr una administración eficiente y eficaz de los recursos disponibles

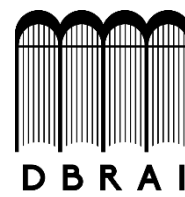
BIBLIOGRAFÍA

- Arens, A. A., Randal, E. J., & Beasley, M. S. (2007). *Auditoría un enfoque integral*. México: Pearson Education.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Administración por Calidad*. Colombia: Alfaomega Colombiana .
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson Education.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral: Normas y Procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Bureau Veritas Formación. (2010). *El Auditor de Calidad*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Contraloría General del Estado. (16 de Diciembre de 2014). *Contraloría General del Estado*.
Obtenido de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf
- Espino García, M. G. (2014). *Fundamentos de Auditoría*. México: Patria.
- Estupiñán Gaitan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- International Organization for Standardization. (2013). *ISO 9001 para la pequeña empresa*.
- International Organization for Standardization. (22 de Septiembre de 2015). *Normas ISO 9001:2015*.
Obtenido de <http://www.americana.edu.co/barranquilla/archivos/calidad/Norma-ISO-9001-2015.pdf>
- Itpachuca.edu. (s.f.). *Directrices para la auditoría de sistemas de gestión de calidad*. Obtenido de:
<http://www.itpachuca.edu.mx/SGC%202016/DOCUMENTOS%20DE%20REFERENCIA/Directrices%20para%20la%20auditoria%20%20-%20NTC%20ISO%2019011.pdf>
- Ladino, E. (2009). *Control Interno: Informe Coso*. Argentina: El Cid Editor.
- López Lemos, P. (2016). *Novedades ISO 9001:2015*. España: Fundación Confemetal.
- Maldonado E., M. (2011). *Auditoría de Gestión*. Quito: Abya-Yala.
- Palacios Blanco, J. L. (2006). *Administración de la Calidad*. México: Trillas.
- Portal Calidad. (s.f.). *Check List: Lista de Verificación*. Obtenido de http://www.portalcalidad.com/etiquetas/240-Checklist._Lista_de_verificacion





**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO**



**DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS
PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN**

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 19 /11 /2019

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: VIVIAN GABRIELA GIRÓN SILVA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Título a optar: INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.
f. Analista de Biblioteca responsable: LCDO. HOLGER RAMOS MSc.